



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Letras y Ciencias Humanas

**Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la
Información**

Estudio de las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca especializada de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP)

INFORME PROFESIONAL

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Bibliotecología y
Ciencias de la Información**

AUTOR

Amador ZAFRA REYES

ASESOR

Segundo PEREDA

Lima, Perú

2010



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Zafra, A. (2010). *Estudio de las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca especializada de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP)*. Informe Profesional para optar el título profesional de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

DEDICATORIA

A mi hija Xiomara Valentina, que es lo más valioso de mi vida y
por ser la fuente de mi inspiración.

A mis padres Consuelo Cortez y Luis Víctor Moreno por darme, dulzura, serenidad y
cariño en la vida, porque siempre están presentes en mi corazón.

A Elizabeth, por tu fuerza y carácter.

“La lectura de un buen libro es un diálogo incesante en que el libro habla y el alma
contesta...”

André Maurois

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Escuela Académica Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información y a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos por sus años de formación y muy especialmente a mi asesor y profesor el Licenciado Segundo Pereda, así como también a mis informantes los Licenciados Carlos Rojas y Alonso Estrada.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL	
1.1 Descripción del tema	9
1.2 Antecedentes.....	10
1.3 Justificación.....	12
1.4 Objetivos	13
1.5 Marco teórico	13
1.6 Metodología	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 Bibliotecas especializadas	17
2.2 Estudios de usuarios	19
2.3 Necesidades de información	21
2.4 Servicios y productos de información en bibliotecas especializadas	24
CAPÍTULO III ESTUDIO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (SUNARP)	
3.1 Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP)	30
3.1.1 Reseña histórica	30
3.1.2 Fines	32
3.1.3 Ámbito jurisdiccional.....	32
3.1.4 Estructura organizativa.....	33
3.2 Escuela de Capacitación Registral de la SUNARP	34
3.3 Biblioteca especializada de la SUNARP	35
3.3.1 Antecedentes	35
3.3.2 Infraestructura	36
3.3.3 Personal	37
3.3.4 Colecciones.....	37
3.3.5 Usuarios	39
3.3.6 Servicios de información	39
3.4 Estudio de las necesidades de información de los usuarios	41
3.4.1 De la investigación	42
3.4.2 Análisis e interpretación de los resultados	43

CAPÍTULO IV PROPUESTA DE ACCIONES PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA DE LA SUNARP

4.1	Difusión de información especializada a través de la “Alerta Bibliográfica Digital”	52
4.2	Servicio de Diseminación Selectiva de la Información	55
4.3	Servicio de consulta y referencia electrónica	56
4.4	Bases de datos de consulta vía web	58
4.5	Selección de bibliografía especializada vía correo electrónico para su adquisición.....	60
CONCLUSIONES		63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		64
ANEXOS		68

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1	Compra de libros para la Biblioteca de la SUNARP - 200837
Tabla N° 2	Colecciones de la Biblioteca de la SUNARP – 200938
Tabla N° 3	Estadística de los servicios de la Biblioteca de la SUNARP, 2007-2009.....41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Profesión de los usuarios de la Biblioteca de la SUNARP44
Gráfico N° 2	Área de trabajo de los usuarios de la Biblioteca de la SUNARP.....44
Gráfico N° 3	Tema o área de investigación45
Gráfico N° 4	Finalidad de su requerimiento de información46
Gráfico N° 5	Recursos de Información utilizados para obtener información46
Gráfico N° 6	Servicios que debe ofrecer adicionalmente la biblioteca47
Gráfico N° 7	Cobertura cronológica de la información48
Gráfico N° 8	Idioma de preferencia de la información49
Gráfico N° 9	Necesidades de Información satisfecha con los actuales servicios ofrecidos50
Gráfico N° 10	Razones principales de insatisfacción de sus necesidades de información con los actuales servicios ofrecidos50
Gráfico N° 11	Fuentes de información que necesitan para satisfacer sus necesidades de información51

INTRODUCCIÓN

En la década del noventa se observa un cambio drástico en las bibliotecas, en lo que se refiere a las técnicas de gestión. La razón del cambio es la asimilación progresiva de las nuevas tecnologías y de los nuevos paradigmas, pocos conocidos en el ámbito bibliotecario y que han surgido en los últimos tiempos.

La biblioteca especializada es históricamente de reciente creación y obedece a pequeños núcleos, cuyos fondos coinciden con algún tema específico. Se trata de bibliotecas que se concentran en una disciplina o grupos de disciplinas particulares o que ofrecen servicios a usuarios interesados en una determinada profesión, actividad o proyecto. Ofrece servicios de información especializada a usuarios especializados.

Desde hace muchos años, las bibliotecas especializadas forman parte de las instituciones dedicadas a la investigación, con el transcurso del tiempo se fueron creando también en el sector público y privado, orientando su tecnología al mejoramiento de los servicios. Este tipo de bibliotecas posee colecciones muy ricas sobre áreas específicas, según la naturaleza de la institución que la alberga; sus colecciones están formadas por materiales bibliográficos, como son los libros, publicaciones periódicas, normas legales, normas técnicas, literatura gris, etc. Los usuarios suelen ser expertos cualificados y frecuentemente son trabajadores de la organización donde se ubica la biblioteca y lógicamente necesitan información para desarrollar sus labores de investigación o estudios en beneficio de la institución o empresa. Existe una relación muy marcada entre el bibliotecario y los usuarios, generalmente suelen conocerlos personalmente y saben del tipo de información que necesitan.

Este estudio trata sobre la Biblioteca Institucional de la SUNARP, que es una biblioteca especializada, donde se analiza al usuario desde la perspectiva

del análisis de sus necesidades de información que demandan para realizar sus labores profesionales, que están orientadas al tema del derecho registral en el Perú.

Este informe profesional tiene cuatro capítulos. El primero presenta el proyecto del informe profesional y contiene una descripción del tema, antecedentes, justificación, objetivos y la metodología.

El segundo capítulo desarrolla el marco teórico, en el cual se definen los conceptos tratados como: biblioteca especializada, estudio de usuarios, necesidades de información y servicios de información en bibliotecas especializadas.

El tercer capítulo describe el diagnóstico situacional de la Biblioteca Especializada de la SUNARP, desarrollando el marco histórico y evolutivo de la institución y principalmente de la Biblioteca; asimismo, se analiza las necesidades de información de los usuarios y si la biblioteca satisface estas necesidades con los servicios que ofrece actualmente, para ello se hace uso de la encuesta y se obtiene datos a través de un cuestionario lo que permite su respectiva interpretación.

Finalmente, el cuarto y último capítulo presenta la propuesta de acciones que permitirán mejorar la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca de la SUNARP. Por último, se exponen las conclusiones del estudio y las referencias bibliográficas utilizadas.

CAPÍTULO I

PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema

La Escuela de Capacitación Registral es un órgano de Apoyo de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP). Esta tiene por funciones gestionar, dirigir, programar, coordinar y controlar la ejecución de las actividades de formación, capacitación y entrenamiento del personal de la SUNARP y de sus órganos desconcentrados a nivel nacional. Asimismo, tiene como función centralizar la información especializada en temas de Derecho Registral, organizándola y conservándola a través de la biblioteca Institucional de la SUNARP.

La Biblioteca Institucional de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, se crea cuando se aprueba el Estatuto de la SUNARP el 24 de febrero del año de 1995. En el año 2002, se crea la Ley 27755, Ley de Creación del Registro de Predios a cargo de la SUNARP, incorporando al Registro Predial Urbano a la SUNARP, lo cual obligó a modificar y unificar un nuevo estatuto, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones (MOF), esta unificación permitió que la Biblioteca tome importancia dotándola de mobiliario y material bibliográfico. Asimismo, la Alta Dirección de la SUNARP, decide a fines de este año, contratar los servicios de un bachiller en bibliotecología, para que administre la biblioteca, mejore sus servicios y reactive la misma.

Hasta fines de noviembre del 2008 la biblioteca funcionó en el local de la Calle Armando Blondet N° 260, distrito San Isidro, en el tercer piso del Edificio principal de la SUNARP que acoge a todos funcionarios de la Alta Dirección. En este piso se tenía un ambiente muy amplio que permitía atender a los usuarios cuyo promedio mensual era de aproximadamente 30 personas y 80 consultas. El servicio que se brindaba principalmente era el de Lectura en Sala

y otros que eran de tipo personalizado y de atención esporádica, como por ejemplo, búsqueda bibliográfica delegada en las normas legales, relación de últimas adquisiciones; además, se brindaba el servicio de consulta y referencia, vía telefónica, correo electrónico y físicamente; también el de préstamo de documentos a las diversas gerencias. Los espacios asignados a la Biblioteca, poco a poco, se fueron cediendo a la Gerencia General y a la Gerencia de Administración y Finanzas, por lo que en atención a una solicitud del director de la Escuela de Capacitación Registral se gestionó el traslado a otra sede debido a los recortes de espacios.

Actualmente, la Biblioteca funciona en el 5to. piso del local de la Av. Arenales N° 1080, distrito de Jesús María, en un espacio al igual de amplio que el anterior, pero, que eventualmente se presta a otras oficinas, sirviendo de sala de conferencias, sala de reuniones, entre otras actividades, lo cual perjudica la prestación de los servicios que se brindaban en la sede anterior.

Ante esta situación se hace necesario replantear la prestación de servicios que permitan atender las necesidades de información, así como conocer y actualizar las demandas de los potenciales (nuevos) y reales (antiguos) usuarios con la finalidad de satisfacer sus demandas de información, además de que la Biblioteca tome mayor presencia en la gestión institucional de la SUNARP.

1.2 Antecedentes

Con relación a los antecedentes, es necesario indicar que no existen estudios realizados en la institución, así como también a nivel local; se ha realizado estudios de usuarios pero enfocados a conocer la satisfacción de los usuarios, evaluación sobre los servicios de información, desarrollo de colecciones y temas relacionados en bibliotecas públicas, universitarias, etc.

Las investigaciones más representativas al tema de esta investigación a nivel regional son:

La investigación de Juan Calva González, publicada en el 2003, titulada *“Las necesidades de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales”*, que determina las necesidades de información de los investigadores, asimismo, se investigó la relación o influencia de la etapa, tipo de investigación y categoría que ocupaba el investigador sobre los tipos de necesidades de información que presenta. Se aplicó una encuesta a través de un cuestionario. Los resultados indicaron sus necesidades de información concretas sobre un asunto o problema y sobre un autor; asimismo, se encontró que dichas variables no tienen una influencia significativa en los tipos de necesidades de información.

La investigación de Antonia Santos Rosas y Juan Calva González, publicada en 1997, titulada *“Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio”*, que tiene como finalidad esencial, realizar un acercamiento, utilizando una técnica para detectar e identificar las necesidades de información de los usuarios que acuden a una biblioteca especializada y brindarles los servicios y materiales disponibles.

Las investigaciones más próximas al tema de este estudio (necesidades de información) a nivel nacional son:

El informe profesional de Enrique Gallardo Gamarra, sustentado en el año 2009 y titulado *“Estudio del usuario preuniversitario de la Biblioteca Nacional del Perú”*, que tiene como objetivo general conocer y describir las necesidades, hábitos y preferencias temáticas de información del usuario preuniversitario, así como propone mejoras para el servicio ofrecido a ellos.

El informe profesional de Elvira Pacchioni Noriega, sustentado en el año 2009 y titulado *“Necesidades de información de lectores visitantes de universidades públicas en el sistema de bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica del Perú”*.

El informe profesional de Jeny Mendoza Mora, sustentado en 1999 titulado *“Estudio de usuarios de la Sala Estuardo Nuñez Hague de la Biblioteca Nacional del Perú”*. La investigación tuvo por objeto conocer las características generales del usuario: el nivel de éxito en la búsqueda, las prioridades en el uso del servicio, el tipo de información que busca, su motivación, las áreas de interés y analizar la interacción del usuario con el sistema de información.

El informe profesional de Mary Manzaneda, sustentado en el año 1998 y titulado *“Estudio de usuarios potenciales: (GAMS y pacientes) en el Centro de Documentación de la Asociación Vía Libre”*, que tiene como objetivo conocer la situación real de los usuarios potenciales como son los pacientes cero positivo y las familias de los pacientes, además de difundir e integrar los servicios, para que los usuarios puedan lograr una mejor orientación e información especializada.

1.3 Justificación

La Biblioteca de la SUNARP, está considerada como una biblioteca especializada en temas de derecho registral. Asimismo, es necesario reconocer que la biblioteca tiene un desempeño muy limitado debido a los escasos servicios que brinda y su deficiente infraestructura actual, teniendo en cuenta que los usuarios son el comienzo y el final de todos los sistemas de información, ya sean Bibliotecas, Centro de Información o Centro de Documentación, se tiene que considerar, el estudio sistemático de ellos y que los resultados deben ser la base para el rediseño y disposición de nuevos servicios y productos de información.

La biblioteca de la SUNARP no ha realizado estudios previos de usuarios y se considera que éste es uno de los factores principales del porqué la biblioteca no cumple el papel activo que le corresponde dentro de la institución debido a que se desconocen cuales son las necesidades reales de información de sus usuarios.

El estudio tiene por finalidad identificar las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca Institucional de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos e implementar nuevos servicios que satisfagan sus necesidades a partir de la problemática de espacio y servicios que actualmente afronta. Además, la información que se obtenga servirá para la toma de decisiones futuras en cuanto a infraestructura, personal, imagen institucional, etc. Asimismo, los usuarios, satisfechas sus necesidades de información, cambiarán la posible percepción débil que puedan tener acerca del funcionamiento de una biblioteca especializada.

1.4 Objetivos

General

- Analizar las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca Institucional de la SUNARP.

Específicos

- a. Describir las funciones y actividades de la Biblioteca Especializada de la SUNARP.
- b. Identificar las necesidades de información los usuarios de la biblioteca de la SUNARP.
- c. Proponer acciones y servicios que permitan difundir información especializada y así satisfacer las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca Especializada de la SUNARP.

1.5 Marco teórico

Las bases teóricas para el estudio de usuarios así como los estudios referidos a la biblioteca y otros temas relevantes, constituyen el marco teórico del presente informe.

- **Bibliotecas especializadas**

Young (1988) señala en el Glosario de la American Library Association, que:

La biblioteca especializada es una biblioteca establecida, mantenida y administrada por una firma comercial, una corporación privada, una asociación un organismo estatal u otro grupo o entidad que tiene interés por una materia específica para atender las necesidades de información de sus miembros o personal y alcanzar los objetivos de la organización. El ámbito de las colecciones y de los servicios se limita al interés en la materia de la organización que mantiene la biblioteca (p. 323).

Vellosillo (1998) nos brinda un concepto más personal identificando que:

Biblioteca Especializada. Esta denominación responde a aquellas bibliotecas, centros de documentación o centros de información (nos referimos a estas instituciones indistintamente), que aglutinan, tratan y difunden información relativa a un tema o a grupos de temas afines.

Normalmente se tratará de bibliotecas vinculadas a centros de investigación, organizaciones industriales o culturales, laboratorios, asociaciones profesionales, departamentos gubernamentales y todo tipo de instituciones que desarrollan su trabajo en un ámbito determinado. La misión principal de estas bibliotecas será proporcionar información a las personas que trabajan en esos centros para que puedan desarrollar adecuadamente sus estudios e investigaciones (p. 380).

Dado que las bibliotecas especializadas deben cubrir las demandas de información de sus usuarios y por ende el desarrollo de la institución que los acoge, es necesario gestionar servicios de mucha calidad y que cubra las expectativas de los usuarios, al respecto, Rey (1999) enfatiza lo siguiente:

La introducción de las técnicas de gestión lleva implícito el reconocimiento de la necesidad de optimizar los recursos económicos, estructurales y humanos para ofrecer un servicio de calidad, ya que no debemos olvidar que las dotaciones presupuestarias en las administraciones públicas y, más concretamente, en las bibliotecas, no crecen en la misma proporción que sus costes de funcionamiento y de mantenimiento (mayor precio de las bases de datos, de las revistas electrónicas, y de las colecciones, entre otros). (s.p.).

- **Los usuarios y sus necesidades de información**

En la actualidad, se considera al usuario como el elemento fundamental de todos los sistemas de información, es por ello que se le esta dando

importancia y se realizan estudios para conocer sus necesidades y comportamiento. El usuario es el destinatario de todos los esfuerzos del bibliotecólogo, es su razón de ser y de trabajar, perfeccionar la recuperación de la información, la disseminación de la información debe estar exclusivamente orientada hacia los usuarios. Realizar un estudio de usuario es cumplir los objetivos de obtener un buen conocimiento de sus necesidades de información.

Sanz (1993), citado por Rey (1999), manifiesta que “La aplicación de los estudios de usuarios en los centros de información facilita la toma de decisiones por la importante ayuda que supone el conocimiento de los destinatarios de su actuación”.

Asimismo, Sanz (1996), sostiene que:

El conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios es una tarea fundamental para un gran número de actividades relacionadas con los centros de información. Por ejemplo, para el diseño y planificación del centro, que deberá obedecer a razones puramente objetivas que prevengan de un conocimiento exhaustivo de las características que presenten sus usuarios, y no de otros criterios de carácter subjetivos que, en la mayoría de los casos, no responden a un conocimiento real del usuario, sino a otro tipo de percepciones ancladas en el tiempo (p. 181).

Cabe señalar que los estudios de usuario varían de acuerdo a los objetivos de la investigación y el ambiente dónde se aplican que pueden ser diferentes tipos de centros de información, para ellos se hace imprescindible conocer qué necesidades de información tiene los usuarios.

1.6 Metodología

El tipo de investigación es descriptivo y exploratorio, pues se va a detallar las acciones que se siguen en la biblioteca especializada de la SUNARP. El método de investigación es de análisis y síntesis, dado que, frente a la información a acopiar ésta será debidamente organizada, analizada y explicada de forma resumida y entendible. La técnica a aplicar serán la documental y la de campo, la primera se utilizará principalmente en los

capítulos 2 y 3, y la segunda como complemento en el capítulo 3 a través de una encuesta.

Como instrumento de recolección de datos se utilizará un cuestionario que estará diseñado con preguntas de tipo cerrada, en su mayoría, que facilite recoger información que permita identificar las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca especializada, así como indagar sobre el idioma y la actualidad de la información que necesitan, tipos de documentos más usados y su opinión sobre los servicios que les son brindados.

La muestra corresponderá al 30% de la población, escogidos al azar, que está constituida por todos los trabajadores de la sede de San Isidro y Jesús María, que son aproximadamente 320 personas. Las respuestas obtenidas serán analizadas e interpretadas, lo cual permitirá entender las acciones a proponer para la prestación de mejores servicios de información para los trabajadores de la SUNARP.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Bibliotecas especializadas

En la segunda mitad del siglo pasado se inicio el aumento de la información, lo que origino que la forma más eficaz de organizarla y difundirla era a través de núcleos pequeños que limiten sus fondos documentales a los que tratan de un tema concreto.

Vellosillo (1998), refiere que el concepto de biblioteca especializada

... responde a aquellas bibliotecas, centros de documentación o centros de información (nos referimos a estas instituciones indistintamente), que aglutinan, tratan y difunden información relativa a un tema o a grupo de temas afines.

Normalmente se tratará de bibliotecas vinculadas a centros de investigación, organizaciones industriales o culturales, laboratorios, asociaciones profesionales, departamentos gubernamentales y todo tipo de instituciones que desarrollan su trabajo en un ámbito determinado. La misión principal de estas bibliotecas será proporcionar información a las personas en esos centros, para que puedan desarrollar adecuadamente sus estudios e investigaciones (p. 380).

Gómez (2002) complementa la definición enfatizando que es:

Aquella cuya colección está centrada en una materia o sector concreto del conocimiento, la ciencia o la técnica. La especialización temática lleva a peculiaridades organizativas, a modos característicos de dar los servicios, a demandas y necesidades de los usuarios diferenciadas, etc. Frente a la biblioteca especializada como tal, se habla de biblioteca especial en el caso de las bibliotecas cuya peculiaridad no consiste tanto en el área temática como en algún rasgo propio de los soportes de la colección de documentos (periódicos, películas, grabaciones sonoras, documentos electrónicos...), o de los usuarios, que no tiene por qué llevar a una especialización temática de la colección o de los servicios de información (p. 333).

Las características de las bibliotecas especializadas que la diferencian de otras bibliotecas, la señala Vellosillo (1998), indicando que son:

- La tipología y tratamiento de sus documentos.
- Los usuarios, con una formación elevada y unos requerimientos de información altamente especializados.
- Los profesionales que las mantienen, frecuentemente con una formación específica en el área temática.
- Su funcionamiento activo y su continua actualización.

- La frecuente conexión y relación con otras bibliotecas, centros e instituciones.
- El alto grado de automatización de todos sus servicios, que facilita notablemente el acceso y la recuperación de la información.
- El pequeño tamaño, en cuanto a colecciones, espacio y personal (p. 380).

La función de la biblioteca especializada es conservar materiales bibliográficos sobre determinado asunto y suministrar un servicio altamente especializado de información en ese campo. Vellosillo (1998, p. 380) y Gómez (2002, p. 335) señalan las siguientes funciones principales que tienen encomendadas a este tipo de bibliotecas:

- El acceso a la información de manera rápida y eficaz.
- Exhaustividad en el tratamiento de los documentos, que permita obtener una mayor información.
- Continua puesta al día de sus materiales y catálogos.
- Difusión activa de la información mediante alertas bibliográficas, boletines, resúmenes, etc.
- Disseminación selectiva de la información.
- Acceso a bases de datos especializadas de temática de interés de la biblioteca.

Gómez (2002), siguiendo a Vellosillo (1998), sintetiza que las colecciones de las bibliotecas especializadas son:

- Información publicada: Publicaciones periódicas -materiales clásicamente muy presentes en estas bibliotecas como vehículo preferido del conocimiento científico-, monografías, normas, patentes, obras de referencia
- Información generada internamente por la institución en que se ubica: literatura gris (papeles de trabajo, correspondencia), informes, estudios, proyectos, etc.
- Literatura gris o de escasa difusión: tesis, proyectos, actas de congresos y conferencias, publicaciones oficiales, etc.
- Documentos técnicos: patentes, normas, especificaciones
- Obras de referencia especializada, incluyendo publicaciones estadísticas, bibliografías especializadas, revistas de resúmenes y referencias, etc.
- Información disponible a través de fuentes externas a la institución: bases de datos, catálogos de otras instituciones, etc. (p. 335).

A modo de conclusión, diremos que la biblioteca especializada esta hecha para responder a profesionales e investigadores, para temas

específicos. Las bibliotecas especializadas, en el caso peruano, son aquellas que se encuentran establecidas en instituciones que manejan temas especializados, como es el caso de la SUNAT, sobre temas tributarios, INDECOPI que abarca temas netamente sobre derecho de autor y de la propiedad Intelectual, así también la SUNARP que trata sobre temas de derecho registral, así encontramos muchas instituciones que abarcan temas muy especiales y cuando han creado sus centros de información o bibliotecas han logrado tener sus colecciones bibliográficas seleccionando temas especiales acordes con la institución.

2.2 Estudios de usuarios

Los usuarios son el fin de toda biblioteca o unidad de información ya que es el eje principal. Para que una unidad de información logre sus objetivos, los usuarios deben satisfacer sus necesidades, intereses y demandas informativas.

Para conocer a los usuarios es necesario realizar investigaciones, por lo que los estudios de usuarios se originaron en la primera mitad del siglo XX con la finalidad de tener una herramienta que ayude en la planificación de las unidades de información, identificando las debilidades y fortalezas y conocer especialmente sus necesidades de información (Martín, 2007, p. 130).

Asimismo, Hernández (2007), precisa que los estudios de usuarios tienen como objetivo general determinar la posición del usuario con respecto al flujo de información, lo cual permite identificar a través de dos cuestionamientos: ¿Qué necesito? y ¿Qué recursos debo usar?, derivar en un objetivo específico que es *determinar las necesidades de información* (p. 105-106).

Al respecto, Gómez (2002) señala que:

El interés por los usuarios surgió en el ámbito anglosajón desde el primer tercio de este siglo, y ha abarcado aspectos como el conocimiento de los usuarios,

los medios de análisis de sus necesidades, la sensibilización, la formación, y la evaluación de los servicios a través de sus valoraciones (p. 96).

Sanz (1994), define a los estudios de usuarios, como “el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos –principalmente estadísticos– a su consumo de información” (p. 31).

Santaella (2005), define el estudio de usuario como “...una investigación que metódicamente identifica los hábitos informativos de los individuos, entendidos en su ámbito social como pertenecientes a un grupo con características comunes. Con ellos, se conoce quiénes son y qué consultan los usuarios del centro analizado”.

Gómez (2002) resume los posibles objetivos de los estudios de usuarios:

- El conocimiento de las necesidades de información, y del grado de satisfacción obtenido.
- Saber las motivaciones, actitudes, valores o deseos respecto de la biblioteca.
- Evaluar la biblioteca: el usuario como fuente de información de la biblioteca.
- Detectar problemas para adecuar los servicios o realizar cambios: adecuar los espacios, la formación a las necesidades, etc. (p. 97).

Asimismo, el mismo autor, identifica las etapas del proceso de estudio de los usuarios:

- Identificar los objetivos del estudio o nuestras hipótesis.
- Analizar que información será necesario conocer.
- Recopilar la información disponible, y diseñar un modelo de recogida de los datos de campo que requiramos.
- Identificar la población objeto de estudio y seleccionar la muestra adecuada.
- Planificar la recogida de datos, los aspectos temporales, burocráticos o materiales necesarios.
- Realizar un estudio piloto para comprobar y corregir posibles problemas en la obtención de información.
- Obtener la información.
- Analizar los resultados para realizar las conclusiones.
- Elaborar un informe de investigación que permita la adopción de medidas concretas en la biblioteca (p. 97).

Sanz (1994), presenta concretamente algunas de las aplicaciones más interesantes que se pueden obtener a partir de la realización de estudios de usuarios:

- a) Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se vayan produciendo.
- b) Evaluar los recursos de los centros de información.
- c) Adecuar el espacio.
- d) Evaluar el sistema nacional de información.
- e) Conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigadores.
- f) Facilitar la realización de cursos de formación de usuarios.

Para poder determinar en los trabajos de investigación los perfiles de los usuarios se han utilizado diversas técnicas para recolectar la información y así se establecen rasgos diferentes, para determinar categorizaciones. De tal manera, que son múltiples las técnicas utilizadas para medir la producción, que se están aplicando para medir el consumo de información que se realiza en las unidades de información.

A modo de conclusión, Martín (2007), señala que los estudios de usuarios es un método multidisciplinar de conocimientos que analiza fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación información – usuario, aplicando para ello técnicas de investigación (p. 133). La interiorización de los estudios de usuarios es un factor muy importante para las unidades de información pues ayudan a poder determinar un conjunto de necesidades que ayuda a mejorar los servicios de información.

2.3 Necesidades de información

Todos los individuos tenemos necesidades, ya sea por causas básicas o fisiológicas, como el hambre, la sed, etc., o de más alto nivel, en las que intervienen ambientes externos, como por ejemplo, la familia, la sociedad, etc.; estas reacciones son manifestadas a través del sistema nervioso, en conductas

que éste regula y controla en el individuo. Las necesidades de información se encuentran en el nivel más alto y surgen cuando todas las demás han sido satisfechas.

Hernández (2007), entiende la necesidad de información “como una condición en la cual un sujeto requiere cierta información para lograr un propósito de uso genuino o verdadero” (p. 106). Durrance (1988), citado por Calva (1992), señala que “son el resultado de los problemas que se le presentan a un individuo en una situación específica”. Ching-Chi (1987), citado por Calva (1992), acota que estos problemas “lo motiva a buscar conocimientos, ideas, hechos, datos o trabajos creativos o imaginativos producidos por la mente, los cuales son comunicados formal y/o informalmente en cualquier formato”.

Santos y Calva (1997), sostienen que:

Las necesidades de información se presentan en todos los aspectos de la vida diaria: en el hogar, en la oficina, en las relaciones familiares, en la vida social, con las amistades, etc. También se presentan por curiosidad; sin embargo no solo las personas (como ente individual) presentan una necesidad de información, sino también, las organizaciones o instituciones (compañías, industrias, instituciones educativas, etc.) pero no hay que olvidar que dichas entidades están compuestas por individuos.

Así como la necesidad de información y conocimiento impulsa al individuo, así también impulsan a la sociedad, se puede decir que es la base del comportamiento colectivo y también del individual; así como el cerebro humano se deteriora cuando es privado de información que pueda ser procesada, asimismo la sociedad. Si ésta quiere evitar la decadencia, debe tomar constantes medidas preventivas para la identificación, adquisición y asimilación de nueva información y conocimiento que necesita (p. 209).

Sanz (1994), define a la necesidad de información, como la sensación de carencia de algo. Line (1974), citado por Sanz (1994), la define como “aquello que un individuo debe poseer para su trabajo, investigación, educación, etc.” y explica que es importante tener en cuenta las valoraciones personales, pues, lo que para uno es una información importante, para otro puede no serlo. Para Crawford (1978), citado por Sanz (1994), la necesidad de información es “un concepto muy difícil de definir, aislar o medir, pues implica

procesos cognitivos que pueden operar a diferentes niveles de conciencia y, por lo tanto, pueden, incluso, no estar claros ni para el propio peticionario” (p. 24).

Faibisol y Donald (1976), citados por Santos y Calva (1997), señalan que “La construcción del término necesidades de información es una construcción abstracta, un término genérico, generalmente usada para responder porque las personas buscan, demandan, encuentran y usan la información” (p. 209).

En teoría, siempre se ha reconocido la importancia de las necesidades de información en la actividad de las entidades bibliotecarias e informativas es por eso que entendiéndose la importancia del estudio de las necesidades de información, Calva (2004), basado en su Modelo NEIN, refiere que “el fenómeno de las necesidades de información consta de tres fases principales: el surgimiento de la necesidad de información, el comportamiento de la búsqueda de información y la satisfacción a dichas necesidades” (p. 26).

Las necesidades de información están en función a una inquietud o requerimiento por resolver, descubrir o conseguir una información, de manera individual, motivando a la persona a buscar y encontrar lo que requiere para satisfacerla. Esta puede ser observada a través del comportamiento informativo que tengan las personas, es decir, hábitos, costumbres, actitudes, procedimientos y habilidades.

Feliciano (1984), citado por Calva (2003), en una investigación sobre necesidades de información en abogados concluye que:

El tipo de información que necesitan los investigadores esta en concordancia con los objetivos por los cuales necesitan esa información, de esta forma si lo que necesitan es información específica para el trabajo que están desarrollando en ese momento, su tipo de información será de textos o leyes, regulaciones administrativas, dictámenes, etc., por lo tanto la fuente usada para obtener esa información específica serán libros de texto, tratados y códigos (p. 157).

Calva (2003), basado en una investigación realizada por Maganon (1982), señala que:

Para iniciar la comprensión de las necesidades de información del usuario de cualquier unidad de información se debe de poder contestar a la pregunta: ¿quién es el usuario?, pero no solo partiendo de los indicadores de ocupación, edad, sexo, sino de otros mas como son: contexto escolar, social o de trabajo, experiencia en el uso de los servicios bibliotecarios y de información, la manera en que usualmente busca la información cuando requiere resolver un problema (en el cual necesita de información para resolverlo), la manera en que plantea el problema que pretende solucionar y para lo cual necesita información (p. 157).

El conocimiento de manera profunda de las necesidades de información de nuestros usuarios permitirá desarrollar una colección de documentos cuyo contenido responda efectivamente a la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad de usuarios a la que se sirve. Asimismo, este conocimiento de las necesidades de información permitirá establecer planes de desarrollo de servicios, implementación de nuevos servicios, control de los servicios ya existentes. También permite establecer los objetivos, políticas reglas, procedimientos, programas y presupuestos de una unidad de información.

Es recomendable no solo conocer las necesidades de información de los usuarios reales, sino también de los usuarios potenciales; no obstante de su conocimiento debemos satisfacerlas, aplicando estrategias sencillas, rápidas y eficientes para el usuario.

2.4 Servicios y productos de información en bibliotecas especializadas

Si en las unidades de información se organiza la información, entonces debemos difundirlas para que estén al alcance de nuestros usuarios que son la razón de nuestro quehacer. La difusión está considera por Guinchat y Menou (1992) como la transmisión al usuario de la información que necesita o en darle la posibilidad de obtenerla; Valle (1996), indica que:

... la difusión es el proceso por el cual el centro de documentación transmite al usuario la información o los documentos que la contienen o bien, mediante distintos productos documentales, le da la posibilidad de conocer la existencia de esos documentos y le facilita su obtención (p. 477).

De lo expuesto, podemos concluir que no hay una única forma de difusión, sino diferentes tipos de productos y servicios que conduzcan información a los usuarios; además, los servicios de información dan respuestas a iniciativas de los usuarios, mientras que los productos informativos o documentales son preparados para anticiparse a los deseos de los usuarios.

Gómez (2002), identifica los siguientes derechos de los usuarios:

- Recibir atención, información y formación sobre la organización, servicios y usos de la biblioteca.
- Consultar fondos directamente en la biblioteca, a través del préstamo a domicilio, de acuerdo a la normativa que lo regule, o en ocasiones a través de las redes de información en el caso de los [de] colección digital.
- La consulta de los catálogos y bases de datos disponibles en la Biblioteca.
- La orientación e información bibliográfica y referencial en materias propias de la biblioteca, mediante el uso de fuentes propias de la biblioteca o a través de bases de datos ajenas.
- El acceso a documentos que no se encuentran en los fondos propios de la biblioteca a través de cooperación bibliotecaria.
- La reproducción de obras que no pueden prestarse, en los términos previstos por la legislación sobre la materia (p. 173).

De esta enumeración se derivan los principales servicios a los usuarios en las bibliotecas: Lectura en sala, Préstamo a domicilio, Préstamo interbibliotecario, Información bibliográfica y referencial, Formación de usuarios y Reprografía. Sobre este marco general se pueden incrementar los servicios o adoptar formas especiales, por ejemplo, en el caso de las bibliotecas especializadas, servicios especializados para los investigadores, como por ejemplo, disseminación selectiva de la información, además de algunos productos como boletines de novedades y/o adquisiciones, etc.

Orera (2008), señala que:

Hablando de los servicios bibliotecarios en general, la nota mas innovadora de los últimos tiempos es el hecho de que, cada vez mas, las bibliotecas ofrecen a los usuarios, además del acceso a los propios recursos, el acceso a otros

externos todo ello en el marco de una aplicación cada vez mas generalizada de nuevas tecnologías (p. 25).

Entonces podemos inferir que en las bibliotecas no solo debemos suministrar información local sino también la que localicemos fuera de nuestras colecciones.

Gómez (2002), precisa que:

La calidad en la atención al público es difícil de calibrar por el carácter intangible de muchos de los servicios, que en si mismos son muy heterogéneos, y por formar parte de estos algunos aspectos subjetivos como el trato. En todo caso, debe llegarse a ella mediante el conocimiento y la adaptación a las necesidades del usuario, en una línea coherente con los principios de la gestión de la calidad (p. 172).

Orera (2008), refuerza esta idea de calidad indicando que:

... el concepto de calidad ha evolucionado vertiginosamente desde las iniciales especificaciones hasta desembocar en la *satisfacción del usuario* como principio básico de la calidad total, pues implica calidad en todos los niveles: desde la concepción de los productos, calidad de la producción y de procedimientos y calidad de servicio (p. 23).

La calidad se puede entender, en relación con las expectativas de los usuarios, en los siguientes sentidos: calidad esperada, calidad exigida, calidad programada, calidad realizada o calidad emergente.

Pinto (1999), señala las siguientes características que los diferencian de los productos, al estudiar la calidad de los servicios:

- *Intangibilidad*, pues son prestaciones y experiencias que no pueden evaluarse antes de su uso.
- *Heterogeneidad*, pues la prestación varia de un profesional a otro y de un usuario a otro.
- *Caducidad*, pues no se puede almacenar.
- *Simultaneidad*, o consumo en el instante en que se producen, lo que permite al cliente una evaluación "en tiempo real" no solo del resultado del servicio, sino del proceso por el cual se ha desarrollado. Prestación de servicios y producción son dos mecanismos a los que tradicional y erróneamente se ha vinculado, aunque la realidad cotidiana nos viene demostrando que se trata de dos actividades con problemas y soluciones diferentes, diferencia que estriba básicamente en la importancia concedida

a los procesos, que en la producción son un medio, y en la prestación de servicios constituyen el fin (p. 25).

Además, Orera (2008) precisa que "... la prestación de un servicio siempre se apoya en la existencia de uno o mas productos, es una actividad que engloba a la producción y, obviamente, mas compleja y afectada que esta." Asimismo, ella enfatiza que "La interacción de cuatro ingredientes fundamentales (usuario – empleado – producto – sistema) multiplica su dificultad y caracteriza los procesos de prestación de servicio, cuyo éxito depende en buena medida del conocimiento, las actitudes y el comportamiento de la persona" (p. 25).

Alonso (1995), presenta las siguientes fases —en el marco de la gestión de la calidad— a tener en cuenta cuando se diseñan los servicios, aun cuando también es válido para el diseño de los productos:

a. Conocimiento del mercado (análisis del entorno externo)

Aquí es necesario identificar quienes son nuestros usuarios y cuáles sus necesidades de información con la finalidad de dar una buena imagen del servicio, ampliar su cobertura y aprovechar de la mejor manera los recursos disponibles. Para la recolección de los datos podemos hacer uso de los datos estadísticos y encuestas. En el caso de las bibliotecas especializadas los grupos de usuarios podrían encuadrarse en los funcionarios, investigadores y en los trabajadores en general. Es conveniente no sólo de los usuarios reales, sino también de los usuarios potenciales.

b. Determinación de la situación (análisis del entorno interno)

Involucra hacer un estudio real y directo de la situación de la unidad de información, desde la perspectiva de la biblioteca en sí y los usuarios. La metodología de recopilación de datos es igual al caso anterior, resaltando aquí que el objeto de estudio es la

biblioteca especializada; también podemos hacer uso de la técnica del FODA.

c. Establecimiento de objetivos

Habiendo recogido datos de la biblioteca (diagnóstico real) y de los usuarios (necesidades de información, etc.), contrastamos información que permita enunciar las expectativas de los usuarios y establecer sus soluciones. Los objetivos deben tener tres características fundamentales: ser realistas, coherentes y objetivos; temporización, es decir, expresarse a que su logro sea a corto, mediano o largo plazo; y, flexibilidad, es decir, revisables en el tiempo. En la redacción de los objetivos sea hace imprescindible que estén involucrados todos los trabajadores de la biblioteca, de esta manera se logrará una responsabilidad compartida en la toma de decisiones.

d. Normalización de los procesos

Es imprescindible adecuar nuestros recursos materiales y humanos para la consecución del cumplimiento de los objetivos. Aquí se trata de hacer un estudio de los medios, servicios, distribución de tareas que permita acercarnos a la meta que queremos conseguir en un tiempo determinado; seleccionar soluciones e implementarlas.

Entre los aspectos que sugieren varios autores se encuentran:

- Planificación del número de personal que se debe dedicar a una tarea y en cuanto tiempo puede realizar una unidad de producción.
- Que servicios o productos debemos de ofrecer y con que frecuencia.

- Que parte de nuestros recursos debemos dedicar a adquisiciones, como distribuir los presupuestos por áreas temáticas y que tipo de materiales, entre otras acciones.

e. Evaluación del sistema y replanteamiento de los objetivos

La evaluación es un proceso de gestión que permitirá medir con que suficiencia se han cumplido o no los objetivos previstos, lo cual servirá para corregir los previstos o establecer nuevas prioridades. La evaluación debe ser un análisis crítico de los servicios ofrecidos por la biblioteca; se deben aplicar métodos de evaluación de tipo cuantitativa (por ejemplo, estadísticas) y cualitativa (por ejemplo, encuestas).

La literatura especializada sugiere la combinación de ambos métodos para lograr una mejor comprensión de la evaluación, y de esta manera, revisar la accesibilidad de los objetivos planteados con relación a si la distribución del personal ha sido acertada, si la política de adquisiciones ha sido la oportuna, si los presupuestos se han ajustado a lo deseado, etc. Si no se ha podido cumplir con los objetivos, entonces debemos establecer una serie de prioridades para la próxima planificación.

CAPÍTULO III

ESTUDIO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (SUNARP)

3.1 Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP)

En el Plan Estratégico Institucional 2007 – 2011 de la SUNARP (2006) la misión y visión se definen como:

Misión

Registrar y publicitar derechos y titularidades en forma oportuna, para otorgar seguridad jurídica, con el fin de contribuir al desarrollo económico y social del país.

Visión

Ser una institución eficiente, con presencia en todo el territorio nacional como uno de los promotores del desarrollo económico y social, constituyéndose en una entidad líder y modelo de organización horizontal y gestión transparente.

3.1.1 Reseña histórica

En la Memoria de la SUNARP (2005) se señala que:

Los registros públicos en el país datan de 1888, año en que se establece en Lima el Registro de Propiedad Inmueble, bajo la dirección del poder judicial, emitiéndose una serie de normas que regulan su estructura administrativa, competencia registral, requisitos para ser registrador, etc.

Posteriormente, con la dación del Código de Comercio y creación del Registro Mercantil, el Registro adopta el nombre de Registro de Propiedad Inmueble y Mercantil, aprobándose un nuevo Reglamento y emitiéndose una serie de normas, hasta que es incorporada en el Código Civil de 1936, dentro del Libro de Derechos Reales, con la denominación de Registros Públicos en el que se regulan el Registro de Personas Jurídicas, Testamentos, Mandatos y Personal (p 10).

En el año 1936 se aprueba el Reglamento de las Inscripciones y posteriormente, el cual todavía mantiene vigente varias de sus normas. En el año 1968, se aprueba el Reglamento General de los Registros Públicos, que fue derogado por el Reglamento General de los Registros Públicos que entró en vigencia en octubre de 2001.

Finalmente, el 14 de octubre de 1994 se promulga la Ley N° 26366, que crea el Sistema Nacional de los Registros Públicos, con la finalidad de mantener y preservar la unidad y coherencia del ejercicio de la función registral en todo el país, orientado a la especialización, simplificación, integración y modernización de la función, procedimiento y gestión de los registros que lo integren. Así mismo, la ley creó a la SUNARP como ente rector de dicho Sistema en calidad de Organismo Descentralizado del Sector Justicia y a las oficinas registrales como sus órganos desconcentrados, ambos con autonomía económica, financiera y administrativa. Las oficinas registrales, adicionalmente, cuentan con autonomía registral.

A las oficinas registrales se les dotó, no sólo de autonomía administrativa sino que, bajo el contexto normativo entonces vigente, se les asignó la competencia territorial de las regiones y el Estatuto les dio las denominaciones propias de estas con excepción de Lima Callao, que como se sabe nunca se constituyeron propiamente en región.

El Estatuto de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, aprobado por Decreto Supremo N° 04-95-JUS, delimitó las funciones de la SUNARP y de las oficinas registrales, así como de las áreas de apoyo y asesoramiento de la Alta Dirección. Sin embargo, este Decreto Supremo sólo desarrolló las funciones y organización de la SUNARP, mas no así de las oficinas registrales, se entiende que fue bajo la concepción de la autonomía administrativa con la que fueron concebidas y que generó una organización propia en cada una de ellas hasta los últimos años, en que con una mayor intervención de la SUNARP, se intentó otorgarles mayor homogeneidad. El 11 de julio del 2002 se aprobó el estatuto vigente que dispone la creación de trece

Zonas Registrales con sede administrativa en las ciudades de Piura (Zona I), Chiclayo (Zona II), Moyabamba (Zona III), Iquitos (Zona IV), Trujillo (Zona V), Pucallpa (Zona VI), Huaraz (Zona VII), Huancayo (Zona VIII), Lima (Zona IX), Cusco (Zona X), Ica (Zona XI), Arequipa (Zona XII) y Tacna (Zona XIII), a través de las cuales se ha desconcentrado la labor de apoyo administrativo a la función registral.

3.1.2 Fines

El Sistema Nacional de los Registros Públicos (SINARP) es una institución que cumple una función eminentemente social, dentro de un mercado de oferta y demanda de bienes y servicios, en el que debe cumplir su misión permitiendo la calificación e inscripciones de títulos, la publicidad y otros servicios registrales que el público demanda y paga a determinada tasa, haciendo posible que la organización cuente con medios para realizar su labor.

El propósito de medir y valorar el mercado registral es disponer de información útil para planificar estrategias, programar metas y acciones evaluables, sobre la expansión y el desarrollo de dicho mercado, con fines de sostenibilidad y mejoramiento institucional. Para medir el tamaño y evolución de los mercados registrales, en una primera aproximación, se debe estimar cuanto podría ser lo registrable (en cada uno de los registros) y cuanto es lo realmente registrado. Lo registrable constituirá el mercado potencial.

3.1.3 Ámbito jurisdiccional

Con la promulgación de la Ley N° 26366 en el año 1994, el ámbito de competencia territorial de las oficinas registrales se estructuró en base a la división regional del país, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 24650 “Texto Único Ordenado de la Ley de Bases de la Regionalización”. La Ley N° 26922 –Ley Marco de Descentralización– ha dejado sin efecto la estructura regional, creando CTAR en cada Departamento.

Uno de los criterios que se tiene que tomar en cuenta para determinar el ámbito jurisdiccional de las oficinas registrales, es que debe existir una razonable distancia entre la sede principal y la sede operativa, situación que facilitaría la periódica supervisión de estas últimas, sobre todo a la función de los registradores, en quienes recae la responsabilidad directa de brindar una adecuada atención al usuario. Las distancias excesivas dificultan esta labor, originando que las oficinas mas distantes sean las menos supervisadas y, coincidentemente, aquellas donde hay mas desorden y el servicio registral no es de la mejor calidad.

3.1.4 Estructura organizativa

La estructura de organización de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (ver Anexo N° 1) comprende la Alta Dirección, conformada por el Despacho del Superintendente Nacional, el Directorio, la Superintendencia Adjunta y la Gerencia General; el Órgano Consultivo constituido por el Consejo Consultivo; el órgano de control constituido por la Oficina de Auditoría Interna; los órganos de asesoramiento que se corresponden con la Gerencia Registral, la Gerencia Legal, y la Gerencia de Presupuesto y Desarrollo; los órganos de apoyo, que se corresponden con la Secretaría General, Gerencia de Catastro, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Informática, la Escuela de Capacitación Registral, y la Oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas; el órgano de Segunda Instancia Registral constituido por el Tribunal Registral.

Por último, los órganos desconcentrados, que están constituidos por las 13 Zonas Registrales ubicadas en diversas ciudades del país, las cuales tienen sus jurisdicciones distribuidas en diferentes departamentos del país, de acuerdo al encargo de la normatividad de su creación. Cada unidad orgánica de la sede central de la SUNARP y de cada Zona Registral, está basada en el Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF), el Cuadro para Asignación de Personal (CAP) y el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), orientados a la estandarización en todo el territorio nacional.

Por ejemplo, la estructura orgánica u organigrama de la Zona Registral N° IX – Sede Lima (ver Anexo N° 2) al igual que todas las demás Zonas Registrales presentan la misma estructura organizativa, es decir, presentan la Alta Dirección, órganos de control, órgano de asesoramiento, órganos de línea, órganos de ejecución y oficinas zonales.

La implementación del proyecto de interconexión, básicamente el Sistema de Información Registral – SIR, que se ha instalado en todas las oficinas registrales, tiende a hacer converger las actividades por cada proceso registral en todo el Sistema. Se debe tener en cuenta que la interconexión registral demanda una revisión y redefinición de algunos procesos, registrales y administrativos, así como la pertenencia de realizar revisiones de la macro estructura organizacional como Sistema Nacional.

3.2 Escuela de Capacitación Registral de la SUNARP

Desde la Ley de creación de la SUNARP, la capacitación del personal ha sido considerada como una función importante encomendada al Superintendente, de acuerdo a lo especificado en los incisos d) y e) del Art. 16 de la Ley N° 26366. En el Estatuto, igualmente, la responsabilidad de la capacitación está encomendada tanto al Superintendente Nacional (Incisos g y h), como al Superintendente Adjunto, a quien se le recomienda puntualmente “Proponer al Superintendente Nacional, los programas de capacitación a ejecutarse” de acuerdo a lo estipulado en el inc. i) del Art. 13 del Estatuto.

La Escuela de Capacitación Registral (ECR), es un órgano de apoyo cuyas funciones están reguladas en el Art. 55 del ROF (SUNARP, 2002b) y por el Art. 26 del Estatuto (SUNARP, 2002a). Puede afirmarse que si bien la Escuela cuenta con un respaldo normativo que le encarga múltiples y trascendentales funciones, no existe un cuerpo normativo que desarrolle y permita que estas funciones puedan ejecutarse en la práctica, y que extiendan la actuación de la ECR a lo largo y ancho del territorio nacional.

Dentro de la legislación de la SUNARP, la Escuela de Capacitación Registral, cumple una misión fundamental en el fortalecimiento del Registro Público, como institución que tiene bajo su responsabilidad, la tutela de los derechos patrimoniales de los ciudadanos de nuestro país.

Para el cumplimiento de sus funciones la Escuela de Capacitación Registral (ECR) considera tres campos prioritarios de acción:

- a) La capacitación permanente: Las políticas de capacitación tienen que diseñarse teniendo en cuenta que el campo registral, como el del derecho en su conjunto, son espacios de constantes cambios. Por ello, la capacitación tiene que ser permanente y eso sólo es posible, si se descentraliza esta actividad y se realiza un trabajo coordinado con cada Oficina Registral.
- b) La actualización y el apoyo bibliográfico: Uno de los espacios fundamentales del trabajo de la ECR, está orientado al apoyo bibliográfico que se debe prestar principalmente a los Registradores de todo el Sistema.
- c) Liderazgo en la investigación y formación de especialistas en derecho registral: La SUNARP como ente rector del Sistema Registral peruano, tiene a través de la ECR, la responsabilidad de liderar el estudio e investigación de las instituciones que conforman el Derecho Registral en el país.

3.3 Biblioteca Especializada de la SUNARP

3.3.1 Antecedentes

La biblioteca institucional o especializada de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos es creada cuando se aprueba el Estatuto

(SUNARP, 2002a), en cumplimiento de la Novena Disposición Transitoria de la Ley N° 26366 y en concordancia del Art. 26 del Reglamento de Organización y Funciones (SUNARP, 2002b), que en ambos documentos en el inciso g) señalan “Organizar, conservar y mantener actualizada la biblioteca”.

El objetivo principal de la Biblioteca Institucional de la SUNARP es el de apoyar a la Escuela de Capacitación Registral en logro de sus objetivos; brindar información en forma oportuna y eficiente al personal de SUNARP y a todos los registradores del Sistema.

3.3.2 Infraestructura

Actualmente, la Biblioteca funciona en el quinto piso del local de la Av. Arenales N° 1080, distrito de Jesús María, en un espacio al igual de amplio que el anterior ubicado en el distrito de San Isidro.

La biblioteca tiene un solo ambiente, de aproximadamente 53 m² dividido en dos áreas diferenciadas:

- Área de la colección bibliográfica de libros y publicaciones periódicas. El espacio de esta área es de aproximadamente 44 m² (8.50 x 5.20 m); en ella están dispuestos 10 armarios de madera con puertas corredizas de vidrio, tres (3) de 1.20 x 2.10 m y seis (6) de 1.20 x 1.80 m –en éstos se custodian los libros y las publicaciones periódicas y revistas–. En un armario de madera empotrado de aproximadamente 2.50 x 2.00 m se custodian y exhiben las publicaciones editadas por la SUNARP. La estantería esta presente alrededor de este espacio. La sala de lectura se ubica al centro con una mesa de 2.10 x 1.20 m de diámetro y 10 sillas, todo el mobiliario es de madera.
- Área administrativa. Ubicado en un espacio cerrado de aproximadamente 9 m², donde el bibliotecólogo gestiona los servicios bibliotecarios.

3.3.3 Personal

La biblioteca cuenta con un solo personal encargado de realizar los procesos técnicos de los documentos y de brindar servicios al personal de SUNARP. La denominación del cargo de la persona que gestiona la biblioteca no está específicamente relacionado a una unidad de información, sino a la Escuela de Capacitación Registral, es decir, se denomina Asistente de Escuela (ver Anexo N° 3) y dentro de los requisitos mínimos se establece que tenga grado universitario de bachiller y estudios en bibliotecología.

3.3.4 Colecciones

El acopio de la colección bibliográfica de la Biblioteca de la SUNARP, empezó con una serie de donaciones de libros por parte de los abogados que trabajaban en la SUNARP. La Escuela de Capacitación Registral optó por presentar, en el comité de gerencias, programas para la actualización de los materiales bibliográficos, los cuales se aprobaron y anualmente se adquirieron una cantidad razonable de libros, dependiendo del presupuesto que se le asignaba. Desde el 2002 al 2007, debido a la política de austeridad que ha habido en toda las instituciones del estado, no se han realizado nuevas adquisiciones. En el año 2008 se gestionó la compra de 86 títulos, entre libros publicados en territorio nacional y en el extranjero, por la suma de veinticinco mil y setecientos nuevos soles (S/. 25 700,00), aproximadamente (ver Tabla N° 1). Para el año fiscal 2010 se está proponiendo una partida presupuestal de aproximadamente cuarenta y cinco mil nuevos soles (S/. 45 000,00).

Tabla N° 1

Compra de libros para la Biblioteca de la SUNARP – 2008

Libros	Títulos	Valor (en S/.)
Peruanos	30	9 890,00
Extranjeros	56	15 808,23
Total	86	25 698,23

Fuente: Escuela de Capacitación Registral.
Elaboración propia.

A fines del año 2009, la biblioteca cuenta con 693 títulos de documentos entre impresos y audiovisuales (ver Tabla N° 2), colecciones especializadas en derecho, derecho registral, derecho civil, derecho penal, derecho inmobiliario. Dentro de los libros se encuentran las obras de referencias como, compendios estadísticos, memorias institucionales, enciclopedias (por ej., Enciclopedia jurídica Omeba), diccionarios (por ej., Diccionario enciclopédico de derecho usual), normas legales, directorios, etc., además, de una pequeña cantidad de obras literarias y de literatura. La Biblioteca posee también una colección de 24 casetes de audio y 25 videos de conferencias en temáticas de derecho, derecho registral e información institucional de la SUNARP. Para el uso de los materiales audiovisuales se cuenta con el equipo necesario como reproductor de cintas de casete, TV, lectoras de DVD y VHS.

Tabla N° 2
Colecciones de la Biblioteca de la SUNARP – 2009

Colecciones	Rango cronológico			Total de títulos
	1969-1992	1993-2000	2001-2009	
Libros	155	214	259	628
Revistas	0	3	13	16
Materiales audiovisuales	3	18	28	49
Total	158	235	300	693

Fuente: Bases de datos de la Biblioteca de la SUNARP
Elaboración propia.

La organización temática de la colección bibliográfica de la biblioteca de la SUNARP se aplica con el Sistema de Clasificación Decimal Dewey –se usa la edición 21 en español– y la Tabla de Notación Interna de Málaga (Edición actualizada de 1999, realizada por la Biblioteca Nacional del Perú), así como el uso de descriptores libres. Asimismo, para la descripción bibliográfica, se hace uso de la versión española de las Reglas de Catalogación Angloamericanas, segunda edición (AACR2) publicadas en el 2004, y se aplica a segundo nivel.

El registro de la información procesada se realiza en bases de datos diseñada con el software Winisis, y usando el formato CEPAL. A la fecha, se cuenta con tres bases de datos:

- a) **SUNARP**, que contiene aproximadamente 644 registros; 628 correspondientes a monografías, obras de referencia, textos especializados de la temática que aborda la Institución, y 16 registros de títulos de revistas especializadas, etc.
- b) **ARTICU**, que contiene 188 registros de artículos de los temas más solicitados por los usuarios y que se encuentran en las revistas que se tiene, mayormente, en la Institución y otras que de forma independientemente ha gestionado el bibliotecólogo con la finalidad de satisfacer los requerimientos de los usuarios.
- c) **VÍDEO**, que contiene toda la colección de materiales audiovisuales de aproximadamente 49 registros sobre documentos en audio (casetes, etc.), audiovisuales (DVD, CD-ROM, etc.), entre otros.

3.3.5 Usuarios

Los tipos específicos de usuarios de la biblioteca son los funcionarios, es decir, las autoridades que toman decisiones y que no disponen de mucho tiempo para la búsqueda de información; los profesionales y/o investigadores, abocados en el tema principal de la institución que es el registro de las propiedades para lo cual necesitan información para su análisis, interpretación y aplicación; por último, los trabajadores de apoyo, es decir, aquellos que tiene que ver con la actividad administrativa de la institución. Los usuarios se encuentran en todas las sede que tiene la SUNARP en todo el país.

3.3.6 Servicios de información

Los servicios que ofrece la biblioteca Institucional de la SUNARP, de lunes a viernes, en horario de 9:00-1:00 p.m. y 2:00-5:00 p.m., son:

- Servicio de referencia.- Este es un servicio que sirve como nexo principal de interacción de los usuarios con el bibliotecólogo, pues permite hacer las consultas sobre la información de algún tema, autor o título en particular. Principalmente, las modalidades de atención es por medio del correo electrónico y por el teléfono. Son escasas las consultas presenciales pues obtenidas previamente las referencias solicitadas solo vienen a efectuar el préstamo de los documentos a sus oficinas o hacen uso de ellos en la sala de lectura. Muchas de las consultas abordadas son atendidas inmediatamente haciendo uso de las Bases de Datos SPIJ (Sistema Peruano de Información Jurídica) y de la Revista Crítica de Derecho Inmobiliario.
- Servicio de lectura.- Este servicio se brinda a través de la modalidad de estantería abierta, aun cuando inicialmente deben pedir la llave de los armarios al responsable de la biblioteca. Los usuarios de la biblioteca de la SUNARP, que son trabajadores de la misma, tienen la oportunidad de sacar en sala hasta un máximo de cinco documentos simultáneamente para su uso. No se tiene un reglamento en particular, sólo algunas disposiciones de forma verbal. La mayoría de veces este acceso permite el uso del servicio de préstamo interno.
- Servicio de préstamo interno.- Este servicio brinda al usuario la oportunidad de llevar a sus oficinas hasta tres documentos por el lapso de hasta 3 días o para el fin de semana, lo cual le permite al usuario analizar la información y registrarla inmediatamente en sus computadoras para las necesidades que ellos crean conveniente; y el registro de los préstamos se anota en un cuaderno preparado para ello. No hay una reglamento al respecto, sólo algunas disposiciones de forma verbal. Si el personal de seguridad encuentra que algún servidor de la institución está retirando un libro sin permiso de la biblioteca, este suceso será reportado a la gerencia administrativa y el servidor será sancionado.

- Servicio de fotocopia.- Sólo los funcionarios de la SUNARP pueden solicitar la fotocopia de capítulos de libros o artículos de revista, pero de solo hasta 10 hojas, de lo contrario debe hacerlo el usuario en otra oficina. Mayormente, a través de este servicio se accede a información sobre leyes, decretos supremos, entre otras normas legales.

En el 2009 la mayoría de los servicios se han visto disminuidos a excepción del servicio por teléfono que aumento debido al traslado del área (biblioteca), en resultados, comparados con los dos últimos años (ver Tabla N° 3), debido a que todavía todas las colecciones no han sido trasladadas, además que el personal de la biblioteca ha apoyado otras actividades administrativas de la Escuela de Capacitación Registral. La mayoría de las consultas en el Servicio de Referencia es sobre temas de los derechos reales que incluye a los temas del derecho registral.

Tabla N° 3
Estadística de los servicios de la Biblioteca de la SUNARP, 2007-2009

Servicios	Unidad de medida	Años		
		2007	2008	2009
Referencia	Consulta	665	563	758
- Por correo electrónico		413	350	279
- Por teléfono		252	213	479
Lectura	Consulta	335	302	120
Préstamo interno	Pedido	808	605	596
Fotocopia	Documento	184	178	166

Fuente: Informes de la Biblioteca.
Elaboración propia.

3.4 Estudio de las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca Especializada de la SUNARP

El objetivo principal del presente estudio es identificar las necesidades de Información de los usuarios de la biblioteca especializada de la SUNARP, es decir, indagar sobre sus temas de investigación, idioma de lectura de los

documentos, actualidad de la información que necesitan, tipos de documentos más usados y su opinión sobre los servicios que le son brindados.

3.4.1 De la investigación

Población: Para fines de esta investigación, compuesta por todos los funcionarios de la sede principal de San Isidro (260) y de la sede de Jesús María (60), que hacen un total de 320 personas.

Muestra: Se estimó el 30% de la población, es decir, cerca de 100 personas escogidas de forma aleatoria en las diversas gerencias de la SUNARP. Se enviaron 100 cuestionarios, pero sólo 76 fueron devueltos, lo que constituye el 23.75% de la población.

Lugar: Las encuestas fueron repartidas, mayormente, por correo electrónico, a los funcionarios de las Gerencias de la Sede Central en San Isidro y en la Gerencia de la Zona Registral N° IX en Jesús María.

Periodo de ejecución: Realizada en la segunda y tercera semanas del mes de noviembre del 2009.

De la encuesta: Se elaboró un cuestionario compuesto por 11 preguntas cerradas y abiertas. Para darle confiabilidad a este instrumento se realizó una prueba piloto, en la primera semana de noviembre del 2009, para observar el comportamiento de los encuestados y realizar las correcciones pertinentes, se anularon dos, una de ellas sobre por que no utilizaban los recursos que no había señalado, y la otra sobre la opinión de los fondos bibliográficos con relación a su satisfacción de sus necesidades de información, debido a que las respuestas estaban casi sobre entendidas o las ideas se podían repetir en otras preguntas.

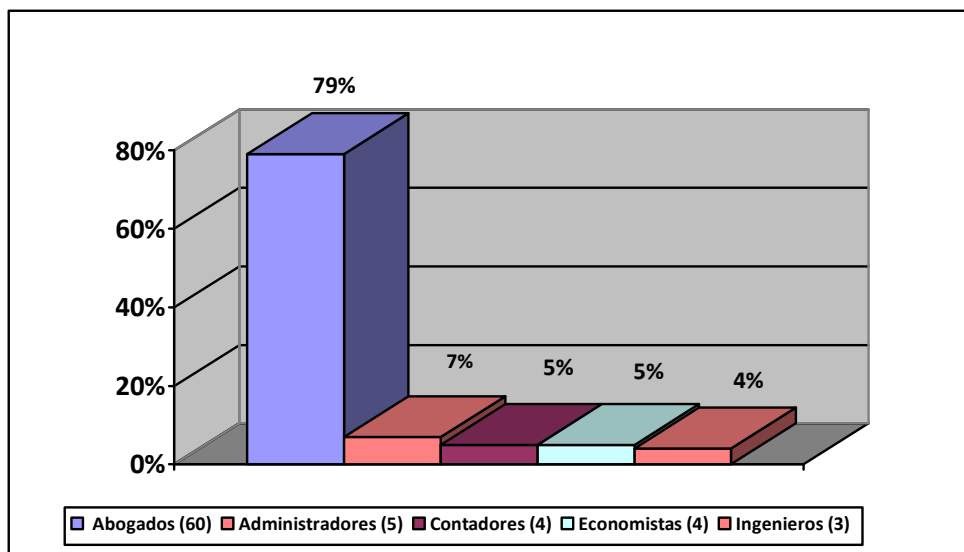
La versión final del cuestionario (ver Anexo N° 4) busca información sobre los siguientes apartados: dos preguntas abiertas sobre los datos generales del usuario, es decir, cuál es su profesión y en que área se desarrolla profesionalmente; cuatro preguntas cerradas sobre sus necesidades de información, cómo acceden a la información que requieren y a través de que servicios la biblioteca puede ayudarlos a satisfacer sus necesidades de información; dos preguntas cerradas sobre la actualidad de la información que necesitan y el idioma en que prefieren esta información; por último, tres preguntas, una de ellas cerrada, para conocer si la biblioteca satisface sus necesidades de información con los servicios que brinda, y dos preguntas abiertas para conocer las razones y sugerencias bibliográficas frente a su insatisfacción.

3.4.2 Análisis e interpretación de los resultados

a) De los datos generales

En el Gráfico N° 1, se observa que aproximadamente el 80% (60) de los usuarios son abogados, lo que tiene una estrecha relación con el quehacer de la SUNARP que es el derecho, en este caso específico, el derecho civil y derecho registral y relacionados; en menor porcentaje de 4% (3) corresponde a los ingenieros, que son profesionales que complementan la actividad registral siendo estos entes de apoyo con los catastros.

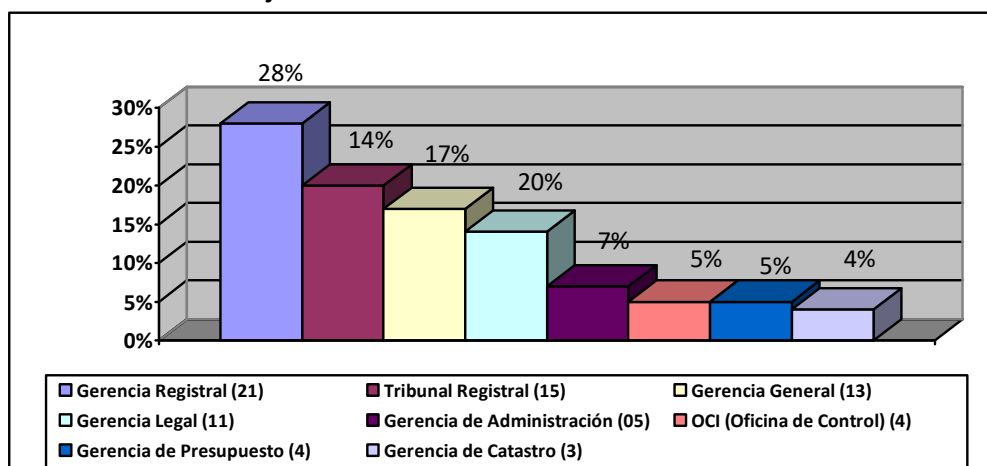
Gráfico N° 1
Profesión de los usuarios de la Biblioteca de la SUNARP



Fuente: Encuesta realizada.
 Elaboración propia.

Ellos, tienen como área laboral la Gerencia Registral (28%, 21 personas), el Tribunal Registral (20%, 15 personas) y la Gerencia General (17%, 13 personas) donde se encuentra la Procuraduría, principalmente, lo que se constituye con el 70% (53) de los encuestados (ver Gráfico N° 2),. En menor porcentaje están representados los administradores y contadores que laboran en las áreas administrativas de administración y presupuesto.

Gráfico N° 2
Área de trabajo de los usuarios de la Biblioteca de la SUNARP

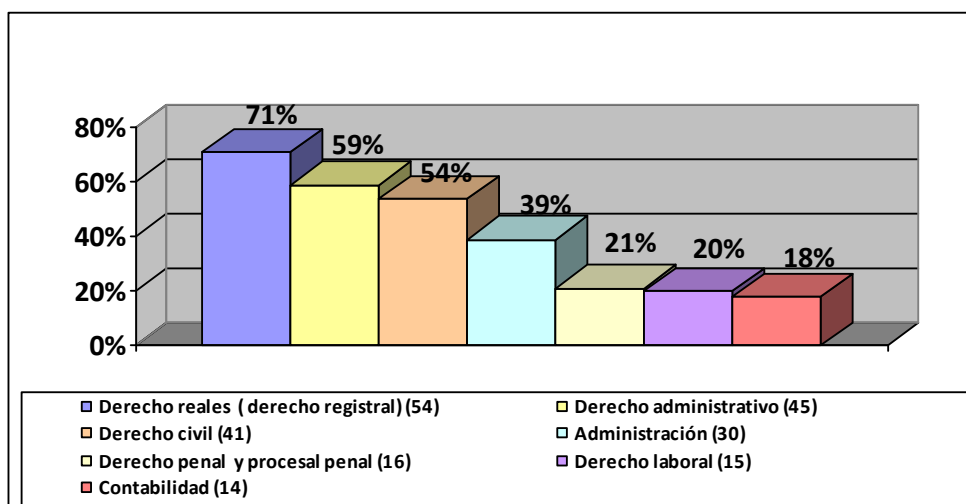


Fuente: Encuesta realizada.
 Elaboración propia.

b) Sobre las necesidades de información de los usuarios y el acceso a ella

En el Gráfico N° 3, se observa que las necesidades de información están relacionados a los temas del derecho administrativo (71%), derecho registral (59%) y derecho civil (54%), propiamente expresado, lo que tiene una estrecha relación con el quehacer de la SUNARP que es el saneamiento legal de las propiedades. En menor porcentaje se encuentran los temas relacionados al quehacer administrativo, como las cuestiones presupuestales y contables.

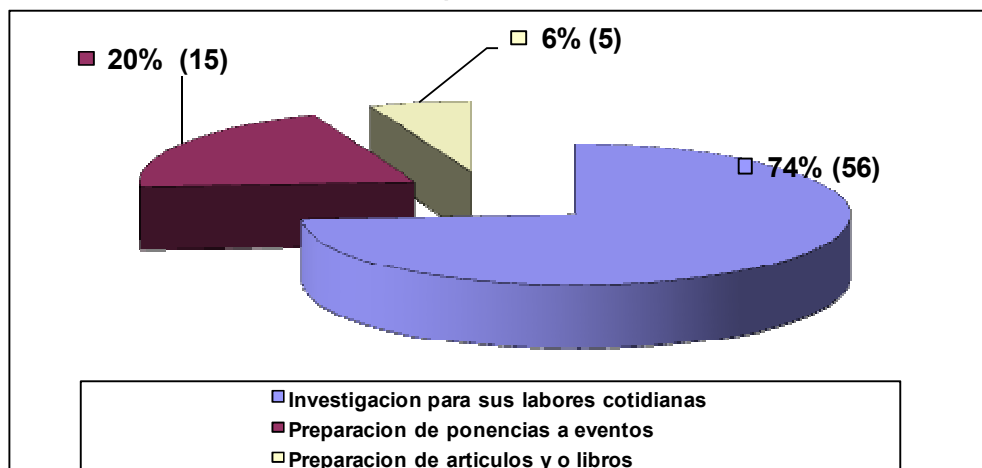
Gráfico N° 3
Tema o área de investigación



Fuente: Encuesta realizada.
Elaboración propia.

Las finalidades principales de su requerimiento de información para satisfacer (ver Gráfico N° 4) sus necesidades de información se ven reflejadas en el quehacer diario de los profesionales (74%), así como en su intervención en eventos de capacitación a nivel local e institucional como ponentes (20%), además, de preparar artículos especializados (6%) para las revistas institucionales de la SUNARP, como Fuero Registral y Pulso Registral, y revistas especializadas, a nivel nacional e internacional, por ejemplo la revista española, Crítica de Derecho Inmobiliario.

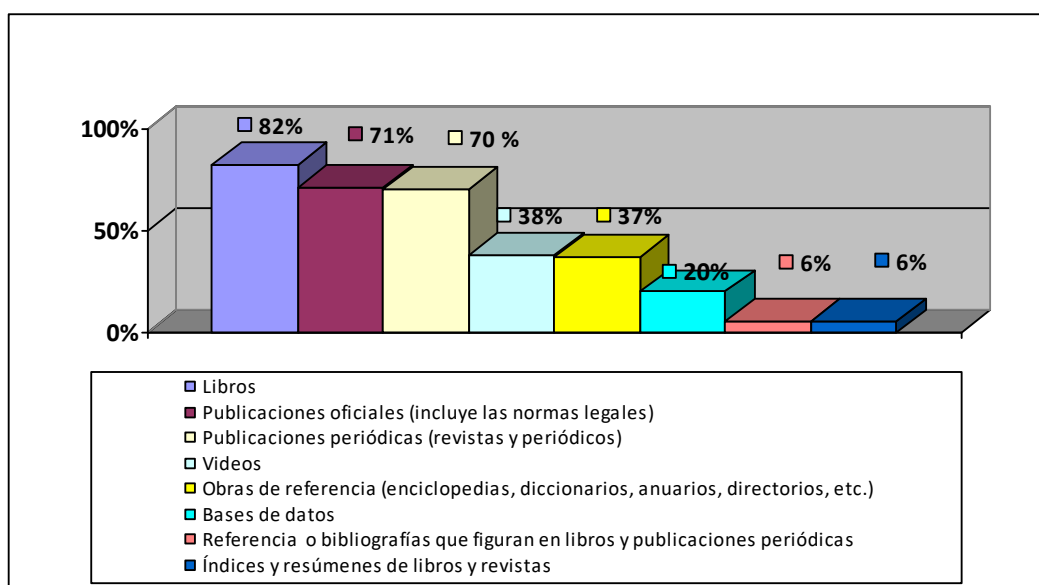
Gráfico N° 4
Finalidad de su requerimiento de información



Fuente: Encuesta realizada.
 Elaboración propia.

Los recursos que frecuentemente utilizan para obtener información en la biblioteca (ver Gráfico N° 5) son los libros (82%), normas legales (71%), revistas (70%) y videos (38%), principalmente los institucionales, hay que tener en cuenta que los libros más consultados son de temática legal.

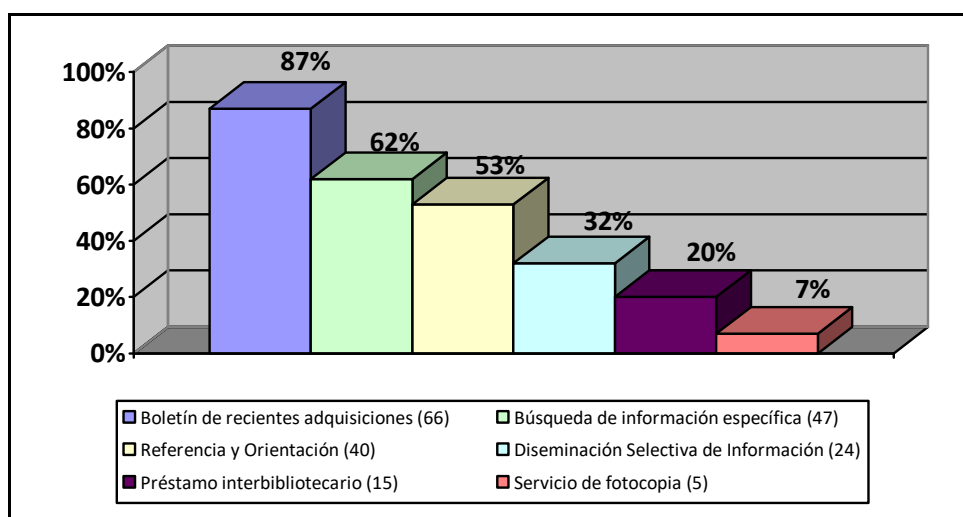
Gráfico N° 5
Recursos de información utilizados para obtener información



Fuente: Encuesta realizada.
 Elaboración propia.

Ellos solicitan que la información que organiza el responsable de la biblioteca sea difundida (ver Gráfico N° 6) a través de un producto que le informe de las recientes adquisiciones (87%), es decir un boletín bibliográfico, del servicio de información específica (62%), es decir, que deleguen en el bibliotecario sus búsquedas de información; y el servicio de referencia (53%), es decir, ellos solicitan fortalecer el servicio que ya se brinda y por lo tanto lo consideran de vital importancia. El servicio de fotocopia no es tan importante pues se pueden valer de sus practicantes o asistentes para el fotocopiado de lo que requieren. Aun cuando el 20% de los encuestados han indicado que utilizan bases de datos, la suscripción a ellas no es una prioridad en la institución, por lo menos hasta los tres siguientes años, pues el énfasis está actualmente en los documentos impresos y a partir del año 2011 existe la posibilidad de suscribirse a revistas peruanas y extranjeras que contengan bases de datos multiusuario.

Gráfico N° 6
Servicios que debe ofrecer adicionalmente la biblioteca

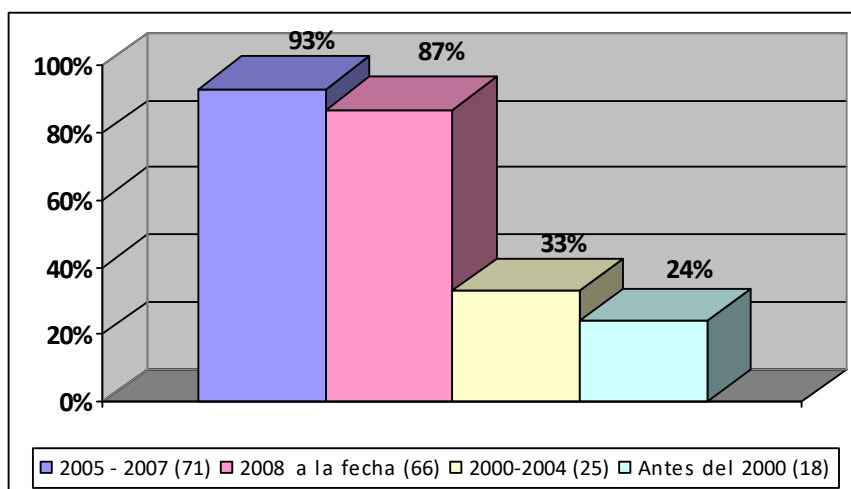


Fuente: Encuesta realizada.
Elaboración propia.

c) Sobre la actualidad e idioma de la información requerida

La cobertura cronológica de sus necesidades de información (ver Gráfico N° 7) son principalmente de los años 2005 al 2007 (93%), la información actual se obtiene principalmente de las revistas; el 24% de los encuestados indica necesitar información que data de antes de 2000, tal vez estén realizando investigaciones de tipo histórica o retrospectiva. De acuerdo a la Tabla N° 2 las colecciones de la biblioteca data hasta el año 2006, por lo que el responsable del servicio de biblioteca sigue coordinando con sus autoridades inmediatas la suscripción a revistas peruanas y extranjeras. En el 2008 se consiguió sólo la compra de libros.

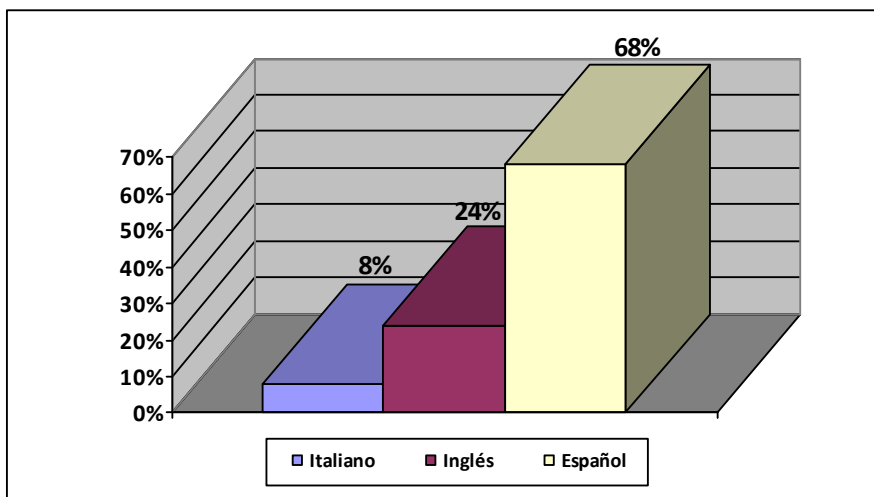
Gráfico N° 7
Cobertura cronológica de la información



Fuente: Encuesta realizada.
Elaboración propia.

Asimismo, El idioma principal de preferencia, aparte del español en un 68% (ver Gráfico N° 8), es el inglés en un 24%, lo que esta relacionado con el derecho civil comparado que se desarrolla con el derecho anglosajón, además hay que señalar que el desarrollo del catastro hace que las mayoría de temas solicitados están en publicaciones en ingles ya que los modelos a seguir son el catastro de la ciudad de Quebec (Canadá) y el de Holanda. El 8% prefiere el italiano, en particular la información de avanzada que presenta Italia sobre el derecho registral y notarial.

Gráfico N° 8
Idioma de preferencia de la información



Fuente: Encuesta realizada.
Elaboración propia.

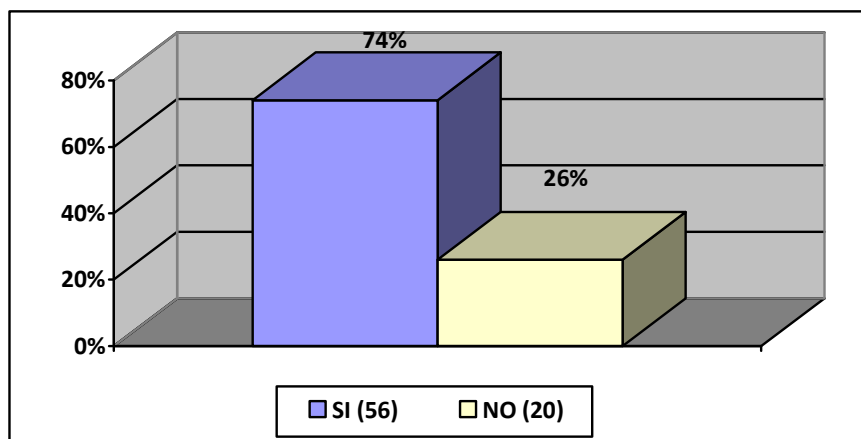
d) Sobre si la biblioteca de la SUNARP satisface las necesidades de información de los usuarios

Aproximadamente, la cuarta parte de los encuestados (26%) opina que los servicios que brinda actualmente la biblioteca no satisfacen sus necesidades de información (ver Gráfico N° 9), indicando las siguientes razones principales conforme lo indica el cuadro (**ver Gráfico N° 10**): no se tienen revistas y libros actualizados (90%), ni documentos sobre temas de derecho registral comparado (60%), estas opiniones están muy relacionadas

con las respuestas sobre los recursos documentales que utilizan, como son las revistas que traen información actual y de primera mano (ver Gráfico N° 5), así como la cobertura cronológica que necesitan, es decir, de actualidad (ver Gráfico N° 7).

Gráfico N° 9

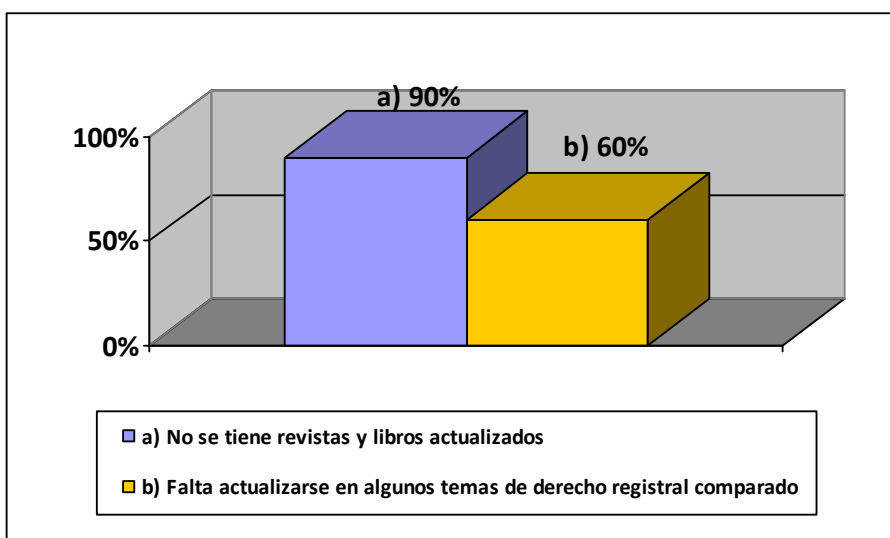
Necesidades de información satisfechas con los actuales servicios ofrecidos



Fuente: Encuesta realizada.
Elaboración propia.

Gráfico N° 10

Razones principales de insatisfacción de sus necesidades de información con los actuales servicios ofrecidos

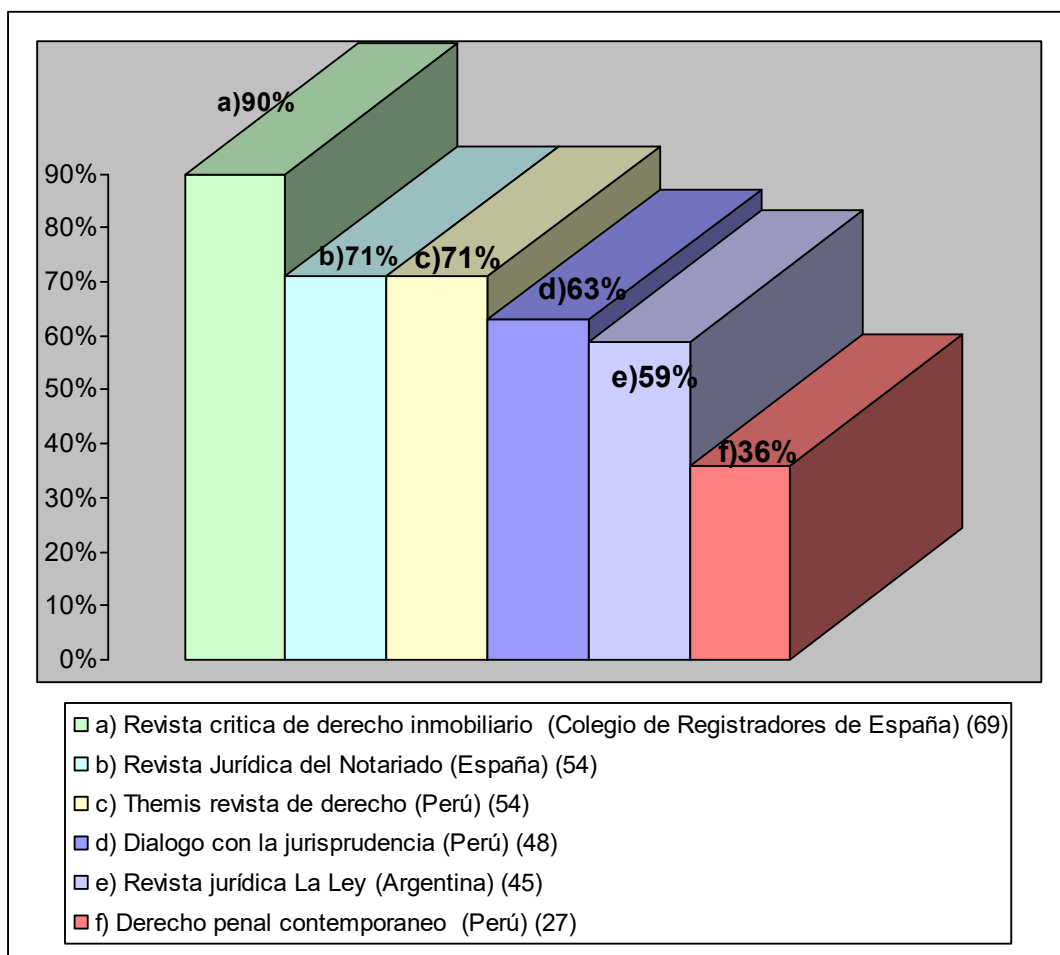


Fuente: Encuesta realizada.
Elaboración propia.

Con relación a las sugerencias sobre fuentes de información que satisfacen sus necesidades de información señalan principalmente títulos de revistas especializadas publicadas en el extranjero, específicamente de España, por ejemplo, *Revista critica de derecho inmobiliario*, esta revista editada por el Colegio de registradores de España y *Revista jurídica del notariado de España*. *Themis* y *Diálogo con la jurisprudencia*, son revistas peruanas que tienen impacto en nuestros usuarios

Gráfico N° 11

Fuentes de información que necesitan para satisfacer sus necesidades de información



Fuente: Encuesta realizada.
Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE ACCIONES PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA DE LA SUNARP

El diagnóstico realizado a la biblioteca especializada de la SUNARP, así como la encuesta aplicada permite proponer las siguientes acciones que se pueden implementar en el corto plazo, debido que existe la disposición de la Alta Dirección de la Escuela de Capacitación Registral de que la Biblioteca satisfaga las necesidades de información de los trabajadores y de esta manera apoyar acciones de capacitación de la Escuela a nivel local e institucional, y que éstas acciones se puedan replicar en las demás sedes de las Oficinas registrales en todo el país, pues en cada una de ellas existe un coordinador de capacitación, a quienes se les provee de información especializada y actual. Estas acciones tienen la oportunidad de ser contempladas en el Plan Operativo Institucional 2010 de la SUNARP, correspondiente a la Escuela de Capacitación Registral.

4.1 Difusión de información especializada a través de la “Alerta Bibliográfica Digital”

Diseño del Boletín de recientes adquisiciones y novedades (*Alerta Bibliográfica digital*)

- a) **La Alerta Bibliográfica digital.** La biblioteca especializada de la SUNARP gestiona las colecciones, en su mayoría, a través de la compra, otros donados y pocos por intercambio bibliográfico, así como también se mantiene la suscripción de algunas revistas, se ha contemplado en el área de servicio a nuestros usuarios implementar un producto enfocado a mantener actualizado al usuario sobre los diversos títulos de adquisición reciente y la difusión de los artículos contenidos en

las revistas especializados que ingresan a la biblioteca, es así que se va a tomar como base un modelo de boletín (alerta bibliográfica), para lo cual tenemos el apoyo del área de Imagen Institucional para el diseño de la misma.

Hay que tener en cuenta que la “Alerta bibliográfica” ofrece más ventajas para nuestros usuarios por que así se mantienen informados de los últimos materiales adquiridos y/o catalogados en la biblioteca de la Institución y con la finalidad de llegar a conformar una Red de Bibliotecas.

- b) Estructura de la Alerta Bibliográfica digital.** Para el diseño de la Alerta Bibliográfica, contamos con el apoyo del área de Imagen Institucional; se va a elaborar un tipo de formato mas institucional y basado en esa idea se va a realizar el primer boletín bibliográfico.

Dicho Boletín va a brindar información precisa sobre el estatus y disponibilidad de los materiales, va a contar con más de 5 grandes áreas temáticas, dentro de cada clase temática es posible encontrar sub-clases que ayudan a afinar aún más los resultados.

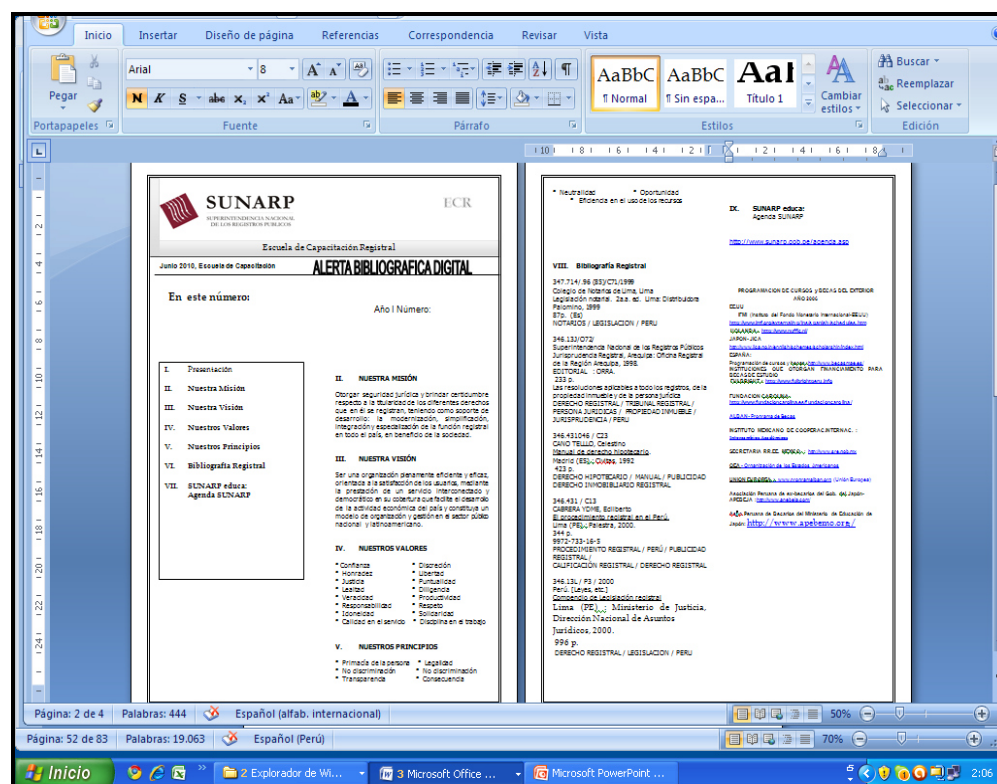
Hay que tener en cuenta que con el apoyo de todos los integrantes del área de capacitación se va a realizar las coordinaciones, para que la bibliografía especializada en derecho registral o temas de derecho pase a ser comentada por los especialistas que se tiene en el área en derecho. Así también tendremos una sección de la Alerta Bibliográfica que estará centrada en darle a conocer al usuario términos técnicos de la bibliotecología ofreciendo una idea más amplia y generalizada, desarrollando también en otras ocasiones, tópicos de diferentes temas culturales.

- c) Difusión de la Alerta Bibliográfica digital.** La difusión de la Alerta bibliográfica será con una periodicidad trimestral a través del correo

institucional y se va a “colgar” en la intranet los números recientes y anteriores de los boletines. Se va a empezar con un primera etapa de difusión con respecto a todas las publicaciones adquiridas del 2004 al 2008, y luego vamos a lograr enviar un boletín con las últimas adquisiciones de material bibliográfico trimestralmente. Uno de los principios que va a tener esta Alerta es no repetir documentos ya que la selección de los mismos se realiza sobre las últimas adquisiciones o documentos de poco uso y que requieren de difusión y que se suman a la colección ya sea por compra, canje o donación.

¿Qué registros incluye la Alerta? Todos los materiales bibliográficos adquiridos y/o catalogados el trimestre anterior en el que es publicado. Por ejemplo, si la Alerta es publicado en enero, este contendrá los registros catalogados en los tres últimos meses del año anterior.

¿Cómo ingreso a la Alerta? Habrá dos maneras: a través de la Intranet de la SUNARP y de la página web de la SUNARP: www.sunarp.gob.pe.



4.2 Servicio de Disseminación Selectiva de la Información

Se va a implementar el Servicio de Disseminación Selectiva de la Información (DSI) en la Biblioteca de la SUNARP; este servicio se va a brindar previo conocimiento de las necesidades de información específicas de los usuarios de la biblioteca, a través de un perfil de usuario que será distribuido a través de los correos electrónicos institucionales. Inicialmente se distribuirá a todos los abogados, que son los usuarios más especializados con relación a las actividades que desarrolla la SUNARP.

Con los resultados obtenidos se creará una base de datos denominada “Perfiles”, donde la representación temática de sus necesidades de información será cruzada con los descriptores usados en el análisis de contenido de los documentos físicamente acopiados o electrónicamente organizados (documentos en formato pdf u otro).

Para un mejor entendimiento de las necesidades de información se contará con el apoyo de algunos de los cuatro abogados que cuenta la Escuela de Capacitación. Además, para que este servicio sea más eficaz se tiene que adquirir un escáner de última generación, que permita digitalizar la información que se le enviará electrónicamente.

Luego de implementado el servicio, por ejemplo luego de doce meses, es necesario, actualizar los perfiles, pues hay que señalar que lo importante aquí es satisfacer las necesidades de información especializada y coyuntural. Este servicio va a impulsar que el tratamiento de la información aumente con más rapidez por lo que será de mucha importancia para organizar datos documentales con la finalidad que sean consultados a través de las redes de información electrónica (correo electrónico o intranet), también ayudará a que el personal de la SUNARP perciba que se está brindando calidad en la prestación de los servicios en la biblioteca, este servicio va a tratar la información de un modo más amplio, accesible y utilizable; en lugar de centralizarla en una única biblioteca o unidad de información, la documentación

se va a repartir en diversas áreas de la SUNARP este tipo de información o producto va a ayudar a potencializar el desempeño de los investigadores y trabajadores de la Institución.

BIBLIOTECA ESPECIALIZADA DE LA SUNARP
Diseminación Selectiva de la Información

Estimado usuario:

El servicio de Diseminación Selectiva de Información tiene como objetivo principal informar a los usuarios profesionales, acerca de los documentos nuevos de su interés, que ingresan a la base de datos SUNARP. Para recibir el servicio es necesario que usted se inscriba como usuario de la Biblioteca y llene esta fórmula, así estará dentro del sistema y se le podrá crear un archivo con su perfil y temas de interés. Cada mes se le enviará un listado de los títulos nuevos, a través de su correo electrónico.

Favor llenar según corresponda:

Los campos marcados con * son campos requeridos

Código:*

Nombre completo:*

Telf (ofc):

Correo electrónico:*

Estudios :

Cargo:* ☐ CAS ☒ Planilla (Interino) ☐ Practicante

a Área la que pertenece*

Temas de interés:*

Nota: Este servicio es exclusivo para fonarios (SUNARP).
 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS
 Copyright © 2010 SUNARP1. Reservados todos los derechos.

4.3 Servicio de consulta y referencia electrónica

Las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) han generado una serie de fenómenos nuevos, surgidos a partir de su aparición; uno de ellos es cómo proporcionar información pertinente a los usuarios en el momento que la soliciten, para tal fin se implementará el servicio de consulta y referencia vía electrónica que ayudara a nuestros usuarios a la búsqueda de sus necesidades de información.

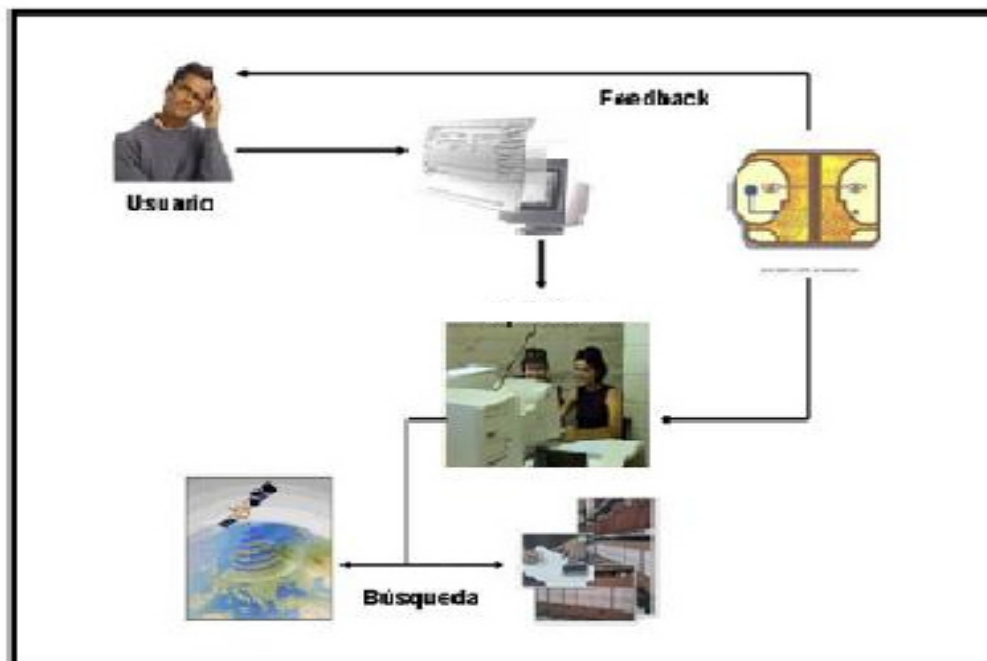
El servicio de referencia variará según las características específicas de los usuarios, es por eso que en este caso, inicialmente, va a ser un servicio de referencia y consulta especializado en temas de derecho.

Para la implementación del servicio de consulta y referencia electrónica, se va a realizar de la siguiente manera:

- Implementar tres equipos de cómputo de última generación Core 2 Duo, y que tenga memoria RAM de dos gigas, con un disco rígido de por lo menos 160 gb.
- La biblioteca deberá contar con una sección específica, con personal especializado en la búsqueda y recuperación de información, para lo cual se tendrá que solicitar más personal bibliotecólogo o egresado de bibliotecología que reúna el perfil adecuado para este tipo de servicio y de esta manera dar un mejor servicio a los usuarios en el requerimiento de información.
- Se necesita identificar, en una primera etapa, información que se encuentran en algún medio impreso (libros, revistas, etc.) con la finalidad de digitalizarlo. Para lo cual se necesitará de un escáner HP Scanjet 8250 que es un escáner de lecho plano, que permite el uso de páginas encuadernadas así como también de páginas simples.
- El Servicio de Referencia Electrónica requiere para su funcionamiento de una aplicación tecnológica que permita la interacción entre usuario y Bibliotecario. Para ello, es necesario identificar las alternativas de software de Mensajería Instantánea, para lo cual se va solicitar a el área de informática nos habiliten un correo electrónico en el Lotus note (**Lotus Notes** es un sistema cliente/servidor de colaboración y [correo electrónico](#)) con el dominio de correo de: serviciodereferencia@sunarp.gob.pe
- Definir y difundir las políticas de procedimiento y uso del servicio a implementar.
- Realizar y diseñar una adecuada estrategia de difusión, que permita al usuario conocer el servicio de referencia electrónica.

El principal objetivo del servicio de consulta y referencia electrónica será conseguir que todas las necesidades de información requeridas sean satisfechas en el menor tiempo posible.

Proceso del Servicio de consulta y referencia electrónica



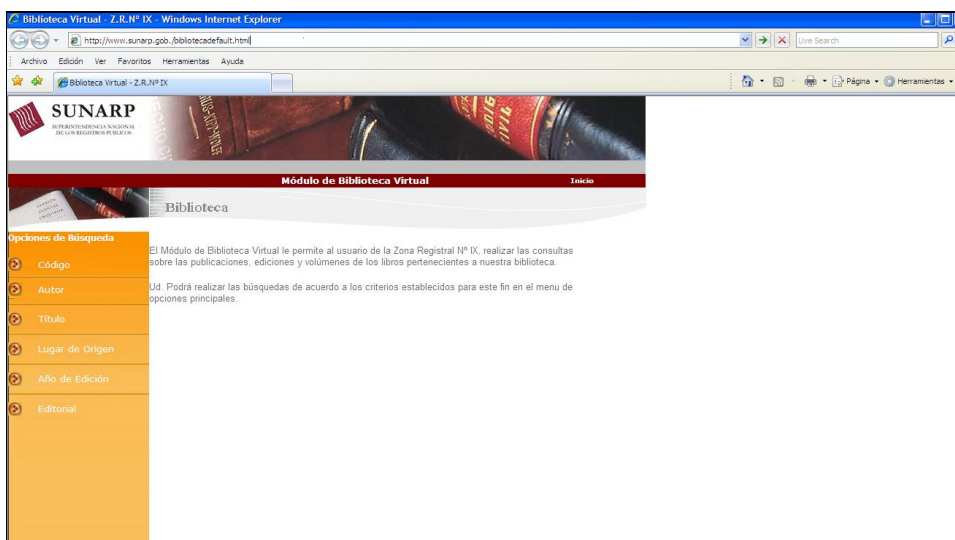
4.4 Bases de datos de consulta vía web

La Familia ISIS, comprende varios softwares desarrollados para adecuarse a las diferentes necesidades de las tecnologías de información, como el Microisis para entornos DOS, Winisis para entornos Windows, y Wwwisis para Internet que complementan y potencian su desarrollo, es el software más utilizado en las bibliotecas de América Latina principalmente por su facilidad de aplicación y especialmente por su distribución gratuita. Fue desarrollado inicialmente por la UNESCO y con BIREME continúan desarrollando nuevos elementos que actualizan su tecnología para Internet.

Esta diseñado para el almacenamiento de información genérica y sistemas de recuperación de información textual capaz de trabajar con varios idiomas.

Para poder lograr una base de datos integral de consulta web se propone lo siguiente:

- En el servidor institucional de páginas web de la SUNARP, crear dos formularios web (HTML y ASP) de consulta y de respuesta con el software Wwwisis para que acceda a las bases de datos de Microisis. Dentro de los formularios crear los accesos a las cinco Bases de Datos:
 - Base de Datos de Libros
 - Base de Datos de Revistas
 - Base de Datos de Artículos de Revistas
 - Base de Datos de Jurisprudencia del Tribunal Registral
 - Base de Datos de Precedente de Observancia Obligatoria
- Elaborar un manual o guía para el manejo del módulo de consulta por Internet.



4.5 Selección de bibliografía especializada vía correo electrónico para su adquisición

Para el proceso de selección y adquisición del material bibliográfico especializado de la Biblioteca Institucional se va a contar con el apoyo de profesionales expertos en las diversas áreas temáticas en estrecha coordinación con el bibliotecólogo.

Las áreas temáticas que tiene los trabajadores de la SUNARP como áreas de investigación son principalmente el derecho registral, derecho civil, derecho administrativo y administración; asimismo, las fuentes de información que requieren los usuarios de la Biblioteca Institucional de la SUNARP para satisfacer sus necesidades de información son principalmente revistas publicaciones especializadas extranjeras y en menor grado revistas y publicaciones peruanas.

Teniendo en consideración que por el momento no hay disponibilidad presupuestal, hasta el próximo año 2011, para la suscripción a revistas, es que se presenta una relación de 86 títulos de libros por temas ver Anexo N° 5), por el monto de S/. 28 667,96 (Veinte y ocho mil seiscientos sesenta y siete con 96/100 nuevos soles), teniendo en cuenta preformas (ver Anexo N° 6) proporcionadas por las empresas proveedoras (editoriales, librerías, etc.).

Temas	Cantidad de títulos	Monto (S/.)
<input type="checkbox"/> Auditoria	6	735,45
<input type="checkbox"/> Contratos	4	1 048,32
<input type="checkbox"/> Derecho Civil	26	9 416,74
<input type="checkbox"/> Derecho Electrónico	5	1 084,11
<input type="checkbox"/> Derecho de Familia	4	993,66
<input type="checkbox"/> Derecho Penal	7	971,58
<input type="checkbox"/> Derecho Reales y Urbanístico	10	1 849,35
<input type="checkbox"/> Derecho Registral	15	9 809,00
<input type="checkbox"/> Obras de Referencia	9	2 769,75
Total	86	28 677,96

Nota: Por el monto calculado, la compra de documentos se debe realizar a través de una Adjudicación de Menor Cuantía, según lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado, aprobada por D.L. N°1017 y su reglamento D.S. N° 184-2008-EF.

CONCLUSIONES

1. El desarrollo de las funciones de la biblioteca permite el suministro de información pertinente para las actividades de capacitación que realiza la Escuela de Capacitación Registral a nivel local y nacional, para ello brinda servicios básicos.
2. Las necesidades de información de los usuarios están estrechamente relacionados a los temas de derecho administrativo, derecho registral y derecho civil, cuya información se presenta en revistas actualizadas, de cobertura cronológica de 2005 a la fecha y en idiomas español e inglés.
3. La encuesta realizada a los usuarios reales y potenciales ha permitido conocer las necesidades reales de nuestros usuarios y así planificar varios servicios apoyados con las tecnologías de información y comunicación a corto y mediano plazos.
4. Los servicios básicos que brinda la biblioteca actualmente permite satisfacer en un 74% las necesidades de información de los usuarios, pero, el 26% restante necesita información actualizada y registrada en revistas especializadas publicadas preferentemente en el extranjero.
5. Es necesario el uso de las tecnologías de la información y comunicación en el diseño de los servicios y productos que satisfaga las necesidades de información de los usuarios, especialmente en bibliotecas especializadas.
6. La infraestructura, cantidad de personal y servicios actuales de la biblioteca no permite brindar servicios de alta generación, pero ayudados con las TICs podría acercar a los usuarios de la SUNARP a un mejor entendimientos de las funciones que realiza la Biblioteca Institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- **Calva, J. J.** (1996). El usuario y el diseño de los servicios bibliotecarios. En M. Negrete Gutiérrez y J. Calva González (Comps.). *Desarrollo de colecciones y diseño de servicios* (pp. 36-43). México, DF: Universidad Nacional Autónoma de México.
- **Culebra y Vives, C.** (1996). El diseño de los servicios en bibliotecas especializadas. En M. Negrete Gutiérrez y J. Calva González (Comps.). *Desarrollo de colecciones y diseño de servicios* (pp. 60-68). México, DF: Universidad Nacional Autónoma de México.
- **Gómez, J. A.** (2002). Bibliotecas especializadas y científicas. En J.A. Gómez. *Gestión de bibliotecas* (pp. 333-342). Murcia: DM.
- **Gómez, J. A.** (2002). La definición de los usuarios y los servicios básicos. En J.A. Gómez. *Gestión de bibliotecas* (pp. 171-191). Murcia: DM.
- **Gómez, J. A.** (2002). Los usuarios de las bibliotecas: estudio y comunicación. En J.A. Gómez. *Gestión de bibliotecas* (pp. 95-110). Murcia: DM.
- **Guinchat, C. y Menou, M.** (1992). Los servicios de difusión de información. En C. Guinchat y M. Menou. *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación* (pp. 359-381). (2a. ed.). Madrid: CINDOC: UNESCO.
- **Latorre, I. y Sanchis, E.** (1998). La atención a usuarias y usuarios en bibliotecas especializadas. En *VI Jornadas Españolas de Documentación*.
- **Martínez, J.** (1999). Desarrollo de servicios de información para utilidades de comercio electrónico: nuevas necesidades, nuevos usuarios, nuevas herramientas. En *2ª Jornadas Andaluzas de Documentación* (pp. 189-193).
- **Sanz, E.** (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide.

- **Sanz, E.** (1996). Necesidades informativas y estudios de usuarios. En J. López Yepes (Coord.). *Manual de información y documentación* (pp. 183-199). Madrid: Ediciones Pirámide.
- **SUNARP** (1994). *Crean el Sistema Nacional y la Superintendencia de los Registros Públicos: Ley N° 26366*. Lima.
- **SUNARP** (2002a). Resolución Suprema N° 135-2002-JUS: *Aprueban estatuto de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos*. Lima.
- **SUNARP** (2002b). Resolución Suprema N° 139-2002-JUS: *Aprueban reglamento de organización y funciones de la SUNARP*. Lima.
- **SUNARP** (2005). *Manual de organización y funciones, sede central*. Lima: El Autor.
- **SUNARP** (2005). *Memoria institucional 2002-2004*. Lima: El Autor.
- **SUNARP** (2006). *Memoria institucional 2005*. Lima: El Autor.
- **SUNARP** (2006). *Plan estratégico institucional 2007-2011*. Lima: El Autor.
- **SUNARP** (2008a). *Informe de gestión 2007*. Lima: El Autor.
- **SUNARP** (2008b). *Memoria institucional 2007*. Lima: El Autor.
- **Valle, F. del** (1996). Difusión de información. Metodología y descripción de los instrumentos informativos. En J. López Yepes (Coord.). *Manual de información y documentación* (pp. 477-487). Madrid: Ediciones Pirámide.
- **Vellosillo, I.** (1998). Las bibliotecas especializadas. En L. Orera (Ed.). *Manual de biblioteconomía* (pp. 379-385). Madrid: Síntesis.
- **Young, H. (Ed.)** (1988). *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*. Madrid: Díaz de Santos.

PUBLICACIONES PERIÓDICAS

- **Calva, J. J.** (2004). La investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios. *Investigación Bibliotecológica*, 18(37), 23-55.
- **Calva, J. J.** (2003). Las necesidades de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales. *Revista General de Información y Documentación*, 13(2), 155-180.
- **Hernández, P.** (2007). La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), 103-121
- **Martín, C.** (2007). Metodología de investigación en estudios de usuarios. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), 129-149.
- **Münster, I.** (2003). Un estudio de las necesidades de información, hábitos y características de investigadores en humanidades y ciencias sociales. *Información, Cultura y Sociedad*, 8, 69-84.
- **Orera, L.** (2008). Reflexiones sobre el concepto de biblioteca. *Saberes Compartidos*, 1(2), 21-32.
- **Pinto, M.** (1999). Los usuarios/clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad: consideraciones metodológicas. *Ciencias de la Información*, 30(2), 23-30.
- **Santos, A. y Calva, J. J.** (1997). Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio. *Documentación en Ciencias de la Información*, 20, 207-223.

RECURSOS ELECTRÓNICOS

- **Alonso, J.** (1995). Servicios a los usuarios. Recuperado el 29 de octubre de 2009, de <http://web.usal.es/~alar/Bibweb/Temario/218Usuarios.PDF>
- **Calva, J. J.** (1992). Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria. Recuperado el 29 de octubre de 2009, de www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVII/nece-sidades.html

- **Rey, C.** (1999). La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitarias: el caso de las universidades catalanas. *Biblioteconomía y Documentación*, N° 3. Recuperado el 29 de octubre de 2009, de www.ub.edu/bid/03rey2.htm
- **Santaella, R.** (2005). Metodología de estudios de usuarios de información: estudio de casos en la administración pública. *Revista Textos de la CiberSociedad*, N° 5. Recuperado el 12 de noviembre de 2009, de www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=61

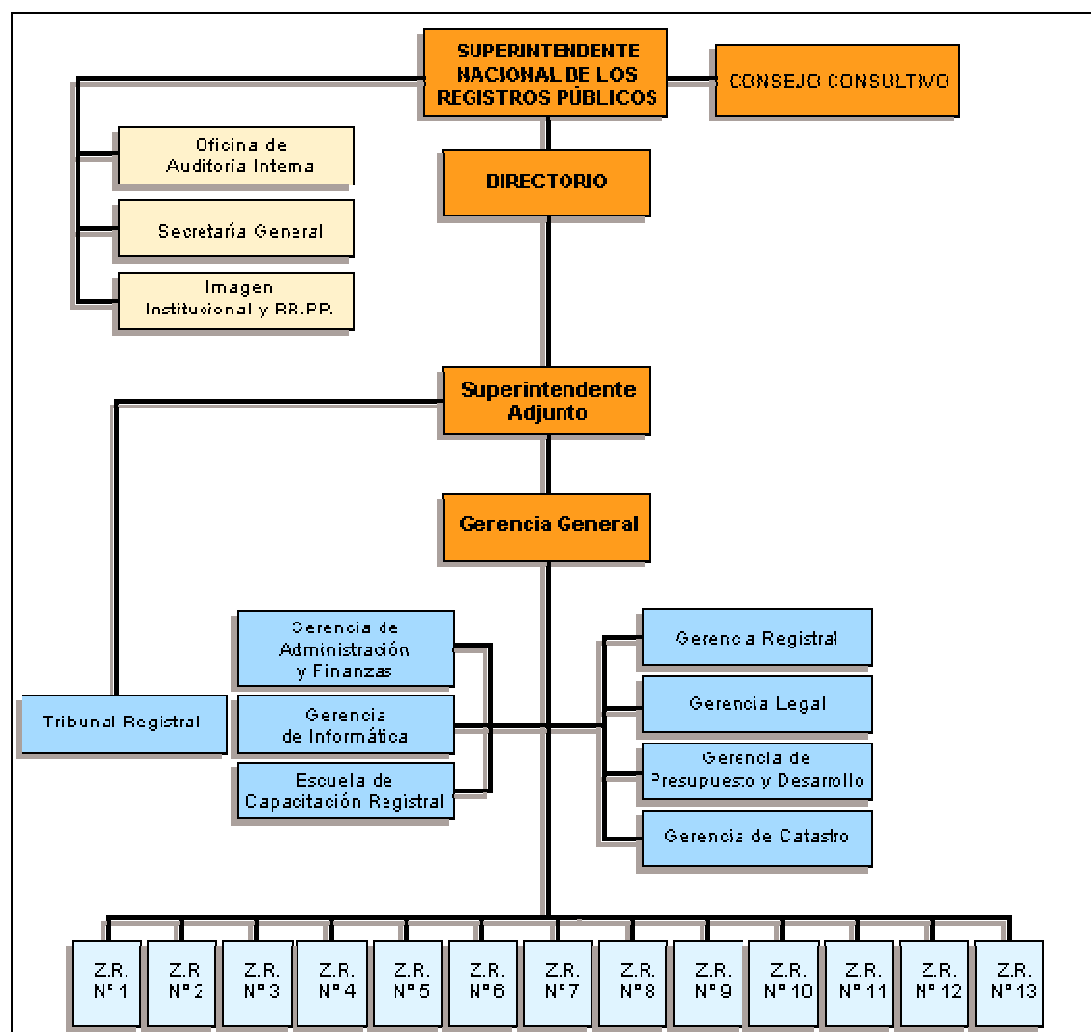
INFORMES PROFESIONALES

- **Gallardo, E. S.** (2009). *Estudio del usuario preuniversitario de la Biblioteca Nacional del Perú*. Informe profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Manzaneda, M.** (1998). *Estudio de usuarios potenciales: (GAMS y pacientes) en el Centro de Documentación Vía Libre*. Informe profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Mendoza, J.** (1999). *Estudio de usuarios de la sala Estuardo Nuñez Hague de la Biblioteca Nacional del Perú*. Informe profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Pacchioni, E.** (2009). *Necesidades de información de lectores visitantes de universidades públicas en el sistema de bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. Informe profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

ANEXOS

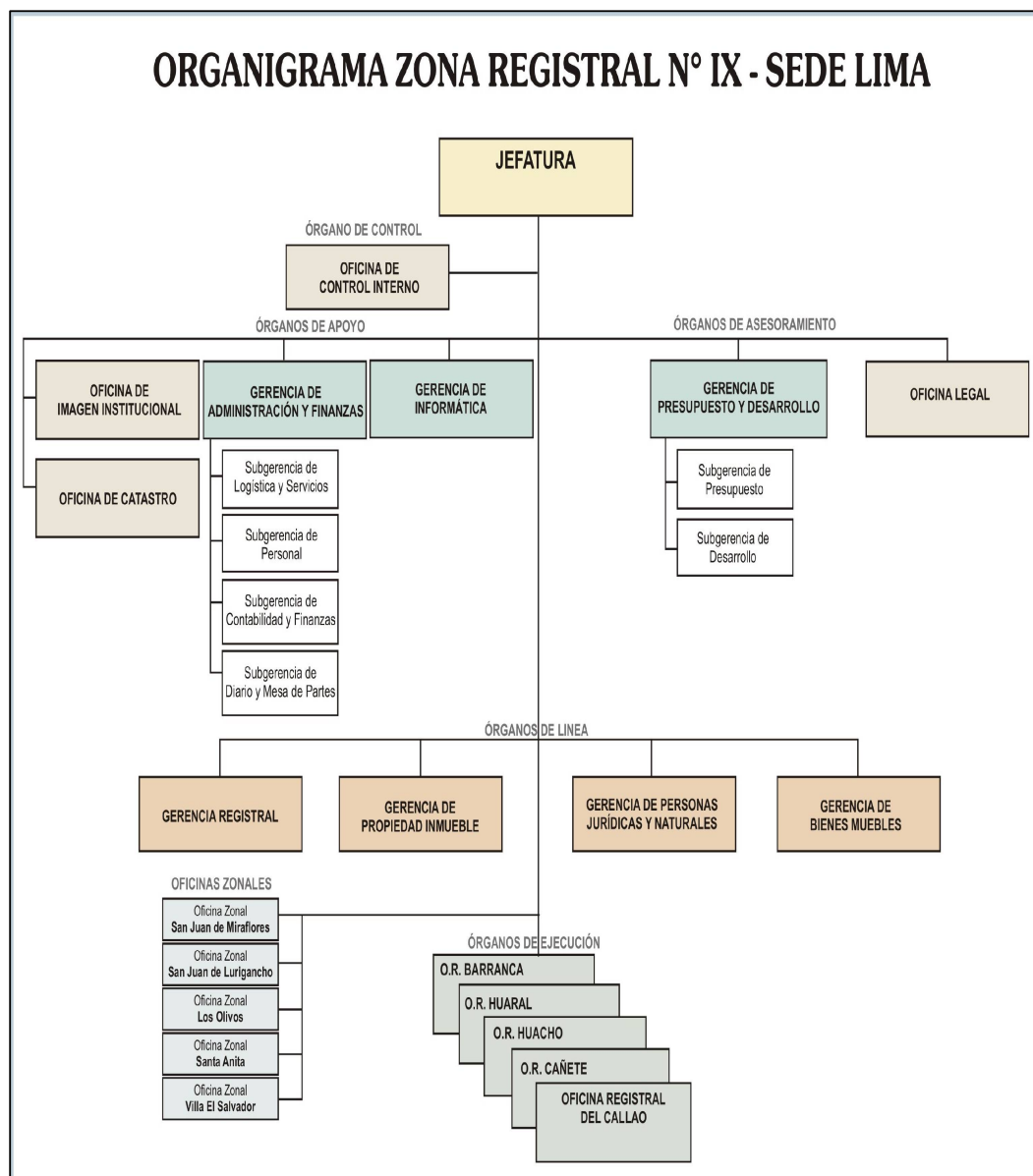
Anexo N° 1

Organigrama de la SUNARP



Fuente: www.sunarp.gob.pe/organigrama.asp

Anexo N° 2



Fuente: www.sunarp.gob.pe/

Anexo N° 3
Funciones y requisitos del Asistente de Escuela

DENOMINACIÓN DEL CARGO:

ASISTENTE DE ESCUELA

- Funciones Específicas:

- a) Revisar diariamente las normas legales y mantener actualizado el archivo de aquellas normas relacionadas con la SUNARP para su posterior compilación y difusión.
- b) Atender los requerimientos de información bibliográfica y hemerográfica de los profesionales de la SUNARP.
- c) Es responsable del mantenimiento y conservación del material bibliográfico de la SUNARP; así como de la permanente actualización de la Biblioteca y Hemeroteca de la SUNARP.
- d) Procesar los informes de las Zonas Registrales acerca del mantenimiento, actualización y conservación de las Bibliotecas Básicas Registrales de cada sede.
- e) Presentar semestralmente al Director de la Escuela, un informe acerca del estado de conservación y actualización de las Bibliotecas de la SUNARP, a nivel nacional.
- f) Implementar mecanismos de clasificación del material bibliográfico, mediante el sistema normalizado (Sistema DEWEY).
- g) Coordinar con la Gerencia de Informática la implementación de sistemas de cómputo para el mejor funcionamiento de la Biblioteca institucional.
- h) Apoyar en la elaboración de las encuestas que realiza el área para los eventos de capacitación que organiza; realizar el procesamiento de los resultados de las mismas, a través de las tabulaciones respectivas.
- i) Apoyo para la realización de los eventos de capacitación que se organizan para la SUNARP.
- j) Organizar e implementar un servicio de atención a usuarios externos, investigadores o estudiantes; brindando información especializada en materia registral, a través del Centro de Documentación e Información de la SUNARP.
- k) Estará a cargo de la alerta electrónica bibliográfica de la SUNARP.

- l) Brindar apoyo en las labores propias del área.
- m) Las demás que le sean asignadas.

- Línea de autoridad y responsabilidad:

- Depende directamente del Director de la Escuela de Capacitación.

- Requisitos mínimos:

- Grado universitario de bachiller.
- Estudios en bibliotecología.
- Manejo de bases de datos, winisis, Isis dos.
- Dominio de programas de cómputo.
- Experiencia no menor de 02 años en técnicas de archivo.

Fuente: SUNARP (2005), Manual de Organización y Funciones, p. 119

Anexo N° 4

CUESTIONARIO

Estimado usuario de la Biblioteca de la SUNARP, el presente es parte de un trabajo de investigación, que ayudará a mejorar la satisfacción de sus necesidades de información. Le agradecemos que respondan las siguientes preguntas con la mayor claridad y honestidad. Marque la respuesta que estime conveniente.

I. Datos generales

1. ¿Cuál es tu Profesión?: _____

2. ¿Cuál es tu área de trabajo?: _____

II. Necesidades de información y el acceso a ella

3. ¿Cuál es su tema (s) o área de investigación? (Máximo 3 opciones)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Derecho Administrativo | <input type="checkbox"/> Administración |
| <input type="checkbox"/> Derecho Civil | <input type="checkbox"/> Contabilidad |
| <input type="checkbox"/> Derecho Penal | <input type="checkbox"/> Economía |
| <input type="checkbox"/> Derecho Registral | <input type="checkbox"/> (Otros especifique) _____ |

4. ¿Cuál es la finalidad de su requerimiento de información?

- ☐ Investigación para sus labores cotidianas
- ☐ Preparación de ponencias a eventos
- ☐ Preparación de artículos y/o libros
- ☐ Brindar asesoría particular
- ☐ Para informarse cuando va a asistir a eventos académicos

5. ¿Frecuentemente, cuáles de los siguientes recursos de información utiliza para obtener información interesante en relación con su actividad profesional. (Máximo 5 opciones)

- ☐ Libros
- ☐ Publicaciones periódicas (revistas y periódicos)
- ☐ Publicaciones oficiales (incluye las normas legales)
- ☐ Obras de referencia (enciclopedias, diccionarios, anuarios, directorios, etc.)
- ☐ Videos
- ☐ Catálogos de libros
- ☐ Catálogos de publicaciones periódicas (revistas y periódicos)
- ☐ Referencia o bibliografías d que figuran en libros y publicaciones periódicas
- ☐ Índices y resúmenes de libros y revistas
- ☐ Bibliografías especializadas
- ☐ Otros (especifique) _____

6. **Adicionalmente al servicio de préstamo interno y lectura en sala, ¿Qué servicios le gustaría que ofrezca la Biblioteca? (Puede marcar más de una)**

- () Referencia y Orientación
 () Préstamo interbibliotecario
 () Búsqueda de información específica
 () Boletín de recientes adquisiciones
 () Diseminación Selectiva de Información
 () Servicio de fotocopia
 () Otras (especifique) _____

III.Actualidad e idioma de la información requerida

7. **¿Con qué cobertura cronológica necesita la información? (Puede marcar más de una)**

- () 2008 a la fecha () 2000 – 2004
 () 2005 – 2007 () Antes del 2000

8. **Aparte del español, ¿En qué idioma prefiere la información que necesita?**

- () Inglés () Italiano
 () Francés () Portugués
 () Otros (Especifique) _____

IV. Satisfacción de las necesidades de información con los recursos y servicios bibliotecarios de la Biblioteca

9. **¿Sus necesidades de información son satisfechas con los servicios que ofrece actualmente la Biblioteca?**

- () Sí () No

10. **Si su respuesta fue negativa, indique ¿Por qué?**

11. **¿Cuáles serían las fuentes de información (títulos de revistas) que necesita para satisfacer sus necesidades de información?**

!!! GRACIAS POR SU COLABORACIÓN !!!

Anexo N° 5

Relación de libros especializados a adquirir por compra

A continuación se detalla la relación de libros para la adquisición:

➤ Auditoria

N°	Título	Autor	Editorial	País	Año	Pág.	Precios en soles	Precios en dólares
1	AUDITORIA EXTERNA DE CONSORCIOS DE PROPIEDAD HORIZONTAL,	LEOPOLDO I. GUROVICH	BUYATTI	ARGENTINA	2005	400	S/. 157.50	\$52.50
2	AUDITORIA INTEGRAL	PANIAGUA BRAVO, VICTOR	IMCP	ARGENTINA	2007	144	S/. 88.50	\$29.50
3	AUDITORIA OPERACIONAL	IMCP	IMCP	ARGENTINA	2006	172	S/. 88.50	\$29.50
4	AUDITORIA EXTERNA DE CONSORCIOS DE PROPIEDAD HORIZONTAL,	LEOPOLDO I. GUROVICH	IMCP	ARGENTINA	2005	143	S/. 157.50	\$52.50
5	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA, INFORME COSO, AUDITORIA INTERNA Y EXTERNA; LA LEY SARBANES OXLEY	DANIEL CHALUPOWICZ	IMCP	ARGENTINA	2006	415	S/. 109.95	\$36.85
6	SISTEMAS ADMINISTRATIVOS Y CONTROL INTERNO	JOSE LUIS PUNGITORE	IMCP	ARGENTINA	2006	459	S/. 133.50	\$44.50
TOTAL							S/. 735.45	\$ 245.35

➤ Contratos

N°	Título	Autor	Editorial	País	Año	Pág.	Precios en soles	Precios en dólares
1	CONTRATOS	CHIRINOS CASTILLO, JOEL	PORRUA	MEXICO	2007	245	S/. 138.54	\$46.18
2	CONTRATOS CIVILES	CASTRILLON Y LUNA, VICTOR	PORRUA	MEXICO	2007	677	S/. 260.58	\$86.88
3	CONTRATOS CIVILES TEORIA GENERAL Y ANALISIS EN PARTICULAR DE SUS DIVERSAS CLASES	SEPULVEDA SANDOVAL	PORRUA	MEXICO	2006	1204	S/. 483.00	\$161.00
4	CONTRATOS MERCANTILES ATIPICOS	ARCE GARGOLLO, JAVIER	PORRUA	MEXICO	2007	511	S/. 166.20	\$55.44
TOTAL							S/. 1 048,32	\$ 349,50

➤ Derecho civil

N°	Título	Autor	Editorial	País	Año	Pág.	Precios en soles	Precios en dólares
1	DERECHO CIVIL	CHRISTIAN LARROUMET	LEGIS	COLOMBIA	2006	419	S/. 120.00	\$41.38
2	DERECHO CIVIL	CHRISTIAN LARROUMET	LEGIS	COLOMBIA	2008	419	S/. 120.00	\$41.38
3	LA REPONSABILIDAD CIVIL EN EL DELITO FISCAL	JOSE ALBERTO COLOMA	MARCIAL PONS	ESPAÑA	2001	291	S/. 170.00	\$58.62
4	DERECHO CIVIL - P. GENERAL	CARLOS DUCCI CLARO	JURIDICA DE CHILE	CHILE	2007	448	S/. 160.00	\$55.17

N°	Título	Autor	Editorial	País	Año	Pág.	Precios en soles	Precios en dólares
5	DERECHO CIVIL .DERECHOS REALES. CONTESTACIONES AL PROGRAMA DE OPOSICIONES A NOTARIAS	ESPINOSA INFANTE	DYKINSON	ESPAÑA	2006	732	S/. 486.00	\$162.48
6	DERECHO CIVIL DE BIENES .DERECHOS REALES E INMOBILIARIO REGISTRAL	MEDINA DE LEMUS	DYKINSON	ESPAÑA	2003	480	S/. 486.00	\$162.48
7	DERECHO CIVIL EMPRESARIAL	CALVO MEIJIDE	DYKINSON	ESPAÑA	2006	696	S/. 565.44	\$188.48
8	DERECHO CIVIL.DERECHO DE SUCESIONES.CONTESTACIONES AL PRGRAMADE OPOSICIONES A NOTARIAS	ESPINOSA INFANTE	DYKINSON	ESPAÑA	2005	460	S/. 371.97	\$129.99
9	DERECHO CIVIL.DERECHOS DE FAMILIA.CONTESTACIONES AL PROGRAMADE OPOSICIONES A NOTARIAS	ESPINOSA INFANTE	DYKINSON	ESPAÑA	2006	644	S/. 487.44	\$162.48
10	DERECHO CIVIL ESPAÑOL. COMUN Y FORAL, 8 VOLUMENES	CASTAN	REUS	ESPAÑA	1992/2007	6976	S/. 2 561.00	\$853.77
11	DERECHO DE OBLIGACIONES Y CONTRATOS	ROGEL VIDE, CARLOS	REUS	ESPAÑA	2007	368	S/. 222.00	\$74.00
12	EL INCUMPLIMIENTO NO ESENCIAL DE LA OBLIGACION, ANALISIS DEL INCUMPLIMIENTO NO ESENCIAL DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES DE DAR	NAVAS NAVARRO, SUSANA	REUS	ESPAÑA	2004	384	S/. 247.68	\$82.56
13	LA COMPILACION DEL DERECHO CIVIL ASTURIANO	CARCABA FDEZ, MARIA	REUS	ESPAÑA	2001	174	S/. 144.66	\$48.22
14	LA LIQUIDACION DE BIENES EN LAS UNIONES DE HECHO	BERNARD DEMAIN	REUS	ESPAÑA	1992	158	S/. 132.00	\$44.00
15	LA TEORIA DE LA POSESION	VON IHERING, RUDOLPH	REUS	ESPAÑA	2004	226	S/. 119.70	\$39.99
16	LA VOLUNTAD EN LA POSESION (CON LA CRITICA DEL METODO JURIDICO REINANTE)	VON IHERING, RUDOLPH	REUS	ESPAÑA	2003	394	S/. 165.90	\$55.33
17	LEASING. ESTRUCTURA JURIDICA-LEASING OPERATIVO, FINANCIERO Y RETROLEASING-CUMPLIMIENTO Y EJECUCION-ASPECTOS CONCURSALES, CONTABLES IMPOSITIVOS Y PENALES	MOLINA SANDOVAL, CARLOS	REUS	ESPAÑA	2007	338	S/. 217.68	\$72.56
18	FERNANDEZ SESAREGO, CARLOS	DERECHO DE LAS PERSONAS	GRILEY	PERU	2009	540	S/. 80.00	\$26.66
19	ESCOBAR ROZAS, FREDY	NEGOCIO JURIDICO Y RESPONSABILIDAD CIVIL	GRILEY	PERU	2004	928	S/. 125.00	\$41.66
20	FERRERO. AGUSTO	CURSO DE DERECHO DE OBLIGACIONES	GRILEY	PERU	2004	409	S/. 60.00	\$20
21	GACETA JURIDICA	CODIGO CIVL (COMENTADO)	GACETA	PERU	2009	820	S/. 160.00	\$53.3
22	LOS TITULOS NOBILIARIOS EN LA JURISPRUDENCIA	GIL RODRIGUEZ DE CLARA	REUS	ESPAÑA	2006	318	S/. 223.59	\$74.53
23	TRATADO DE LAS OBLIGACIONES, 2 TOMOS	VON TUHR, ANDREA	REUS	ESPAÑA	1999	702	S/. 415.68	\$138.56
24	DERECHO CIVIL: INTRODUCCION Y PARTE GENERAL	ALBALADEJO, MANUEL	EDISOFER	ESPAÑA	2009	965	S/. 525.00	\$175.00
25	DERECHO CIVIL: DERECHO DE OBLIGACIONES	ALBALADEJO, MANUEL	EDISOFER	ESPAÑA	2008	1015	S/. 525.00	\$175.00
26	DERECHO CIVIL: DERECHO DE BIENES	ALBALADEJO, MANUEL	EDISOFER	ESPAÑA	2004	971	S/. 525.00	\$175.00
TOTAL							S/. 9 416,74	\$3 152,63

➤ Derecho electrónico

N°	Título	Autor	Editorial	País	Año	Pág.	Precios en soles	Precios en dólares
1	CONTRATOS ELECTRONICOS Y PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES	VEGA VEGA, JOSE ANTONIO	RUSTICA	ESPAÑA	2005	496	S/. 276.45	\$92.15
2	INTERNET, PRIVACIDAD Y DATOS PERSONALES	DRUMMOND, VICTOR	RUSTICA	ESPAÑA	2004	184	S/. 109.68	\$36.56
3	LA FIRMA ELECTRONICA	FERNANDEZ DOMINGO, JESUS IGNACIO	RUSTICA	ESPAÑA	2006	144	S/. 118.62	\$39.54
4	LA INTERCONEXION DE REDES DE TELECOMUNICACIONES	ALFONSO VELASQUEZ, OLGA	RUSTICA	ESPAÑA	2006	320	S/. 193.59	\$64.53
5	PARTES INTERVINIENTES, FORMACION Y PRUEBA DEL CONTRATO ELECTRONICO + 1 CD-ROM	CAMACHO CLAVIJO, SANDRA	RUSTICA	ESPAÑA	2005	528	S/. 385.77	\$128.59
TOTAL							S/. 1 084,11	\$361,37

➤ Derecho de familia

N°	Título	Autor	Editorial	País	Año	Pág.	Precios en soles	Precios en dólares
1	MATRIMONIO HOMOSEXUAL Y ADOPCION	NAVAS NAVARRO, SUSANA	RUSTICA	ESPAÑA	2006	334	S/. 226.68	\$75.56
2	MEDIACION EN CONFLICTOS FAMILIARES. UNA CONSTRUCCION DESDE EL DERECHO DE FAMILIA + 1 CD	GARCIA VILLALUENGA, LETICIA	RUSTICA	ESPAÑA	2006	558	S/. 397.20	\$132.40
3	DAÑOS EN EL DERECHO DE FAMILIA	ATIENZA NAVARRO	CIVITAS	ESPAÑA	2006	257	S/. 246.00	\$82.00
4	NULIDAD, SEPARACION Y DIVORCIO EN LA JURISPRUDENCIA	RAGEL, LUIS FELIPE	RUSTICA	ESPAÑA	2003	208	S/. 123.78	\$41.26
TOTAL							S/. 993,66	\$331,22

➤ Derecho penal

N°	Título	Autor	Editorial	País	Año	Pág.	Precios en soles	Precios en dólares
1	JUAN FERANADEZ CARRASQUILLA	DERECHO PENAL FUNDAMENTAL 1	IBANEZ	COLOMBIA	2007	703	S/. 180.21	\$62.07
2	MANUEL ANTONIO CORAL	LA REPONSABILIDAD PENAL Y CIVIL DE LOS PORTADORES DEL VIH	IBANEZ	COLOMBIA	1996	186	S/. 67.23	\$22.41
3	JUAN FERNANDEZ CARRASQUILLA	DERECHO PENAL LIBERAL DE HOY	IBANEZ	COLOMBIA	2002	431	S/. 134.49	\$44.83
4	GUSTAVO CUELLO IRIARTE	DERECHO PROBATORIO Y PRUEBAS PENALES	LEGIS	COLOMBIA	2008	728	S/. 165.51	\$55.17
5	ELENA IÑIGO CORROZA	LOS ACUERDOS DE LA SAL PENAL DEL TRIBUNAL SUPREMO	ATELIER	ESPAÑA	2007	476	S/. 129.30	\$43.10
6	GERHARD DANNECKER	EVOLUCION DEL DERECHO PENAL Y SANCIONADOR COMUNITARIO EUROPEO	MARCIAL PONS	ESPAÑA	2001	214	S/. 170.70	\$56.90
7	ELBA CRUZ Y CRUZ	TEORIA DE LA LEY PENAL Y DEL DELITO	IURE EDITORES	MEXICO	2006	282	S/. 124.14	\$41.38
TOTAL							S/. 971,58	\$325,86

➤ Derecho reales y urbanística

N°	Título	Autor	Editorial	País	Año	Pág.	Precios en soles	Precios en dólares
1	ARQUITECTURA Y DERECHO DE AUTOR	ORTEGA DOMENECH, JORGE	RUSTICA	ESPAÑA	2005	528	S/. 366.00	\$122.08
2	EL AGENTE URBANIZADOR EN EL DERECHO URBANISTICO ESPAÑOL	CRiado SANCHEZ, ALEJANDRO	RUSTICA	ESPAÑA	2005	480	S/. 103.68	\$94.56
3	EL CONTRATO DE OBRA EN LA JURISPRUDENCIA	ORTEGA DOMENECH, JORGE	RUSTICA	ESPAÑA	2007	344	S/. 229.59	\$76.59
4	EL DERECHO REAL. HISTORIAS Y TEORIAS	RIGAUD LUIS	RUSTICA	ESPAÑA	2004	344	S/. 153.42	\$51.14
5	LIMITACIONES DE LUCES Y VISTAS EN EL CODIGO CIVIL ESPAÑOL	ROGEL VIDE, CARLOS	RUSTICA	ESPAÑA	2006	190	S/. 119.70	\$39.59
6	MEDIANERIA, EDIFICACIONES Y PROPIEDAD HORIZONTAL	MOSQUERA ORDOÑEZ, CRISTINA	RUSTICA	ESPAÑA	2004	376	S/. 223.68	\$74.56
7	PLANIFICACION TURISTICA AUTONOMICA	BOUJAZZA ARIÑO, OMAR	RUSTICA	ESPAÑA	2007	472	S/. 259.98	\$88.66
8	RUIDO, INMISIONES Y EDIFICACION	CUADRADO PEREZ, CARLOS	RUSTICA	ESPAÑA	2005	176	S/. 162.60	\$54.20
9	DERECHO REALES TEORIA GENERAL:TRATAMIENTO SISTEMICO Y APENDICE COMPLEMENTARIO	EDMUNDO GATTI	LAJOUANE	ARGENTINA	2006	420	S/. 115.35	\$46.89
10	DERECHOS REALES. CASOS PARA SU APRENDIZAJE	KIPER	ASTREA	ARGENTINA	2005	236	S/. 115.35	\$38.45
TOTAL							S/. 1 849,35	\$686,72

➤ Derecho registral

N°	Título	Autor	Editorial	País	Año	Pág.	Precios en soles	Precios en dólares
1	LA DOBLE INMATRICULACION REGISTRAL	ARRIETA SEVILLA	DYKISON		2009	374	S/. 39.00	\$133.00
2	EL CONTRATO DE COMPRAVENTA	BADENES GASSET	BOSCH	ESPAÑA	1995	1,397	S/. 128.00	\$429.00
3	HIPOTECA ABIERTA	Mauricio BORETTO	RUBINZAL	ARGENTINA	2004	176	S/. 60.00	\$20.00
4	LA SEGURIDAD DEL CONSUMIDOR EN LA ADQUISICIÓN DE INMUEBLES	CABELLO DE LOS COBOS	CIVITAS	ESPAÑA	1993	566	S/. 165.00	\$55.00
5	LA INMATRICULACION DE FINCAS	CACHEIRO DEL RIO	BOSCH	ESPAÑA	2009	1,616	S/. 1 854.00	\$618.00
6	LA DOBLE VENTA	CANO MARTINEZ DE VELASCO	BOSCH	ESPAÑA	2003	142	S/. 84.00	\$28.00
7	DERECHO REGISTRAL	CORNEJO AMERICO	ASTREA	ARGENTINA	2008	272	S/. 96.00	\$32.00
8	FUNDAMENTOS DEL DERECHO CIVIL PATRIMONIAL (T1)	DIEZ - PICAZO	CIVITAS	ESPAÑA	2007	516	S/. 480.00	\$160.00
9	FUNDAMENTOS DEL DERECHO CIVIL PATRIMONIAL (T2)	DIEZ - PICAZO	CIVITAS	ESPAÑA	2008	912	S/. 840.00	\$280.00
10	FUNDAMENTOS DEL DERECHO CIVIL PATRIMONIAL (T1)	DIEZ - PICAZO	CIVITAS	ESPAÑA	2008	1092	S/. 870.00	\$290.00
11	COMPRAVENTA PERMUTA	ELIZALDE REDIN	ARAZANDI	ESPAÑA	2006	328	S/. 270.00	\$90.00
12	CALIFICACION REGISTRAL	GOMEZ GALLIGO	DYKISON	ESPAÑA	2008	2,846	S/. 2 187.00	\$729.00
13	INSTITUCIONES DE DERECHO REGISTRAL INMOBILIARIO	MANZANO SOLANO	DYKISON	ESPAÑA	2008	691	S/. 378.00	\$126.00
14	LA PUBLICIDAD REGISTRAL	PAU PADRON	COLEGIO DE REGISTRADORES	ESPAÑA	2002	1064	S/. 804.00	\$268.00
15	ESTUDIO DE DERECHO REGISTRAL	MENACHO ALCEDO MABEL	GRJLEY	PERU	2009	149	S/. 35.00	
TOTAL							S/. 9 809,00	\$3 258,00

➤ **Obras de referencia**

N°	Título	Autor	Editorial	País	Año	Pág.	Precios en soles	Precios en dólares
1	DICCIONARIO DE COMERCIO EXTERIOR	GRECO ORLANDO	VALLETA	ESPAÑA	2005	336	S/. 195.00	\$65.00
2	DICCIONARIO DE ECONOMIA	GRECO ORLANDO	VALLETA	ESPAÑA	2006	458	S/. 255.00	\$85.00
3	DICCIONARIO DE CIENCIAS PENALES (ENC)	GARCIA VALDES	EDISOFER	ESPAÑA	2000	516	S/. 257.88	\$85.96
6	DICCIONARIO DE SEGUROS	GRECO ORLANDO	VALLETA	ESPAÑA	2004	304	S/. 198.00	\$66.00
7	DICCIONARIO DE SINONIMOS JURIDICOS	CASADO	VALLETA	ESPAÑA	2004	320	S/. 144.00	\$48.00
8	DICCIONARIO DE SINONIMOS JURIDICOS, ESPAÑOL/INGLES (Encuadernado)	CASADO	VALLETA	ESPAÑA	2004	166	S/. 159.00	\$53.00
9	DICCIONARIO DE TERMINOS JURIDICOS MAS USUALES	GHERSI CARLOS	LA LEY	ESPAÑA	2005	246	S/. 115.50	\$38.50
10	DICCIONARIO JURIDICO (Encuadernado)	GOMEZ	CUYO	ESPAÑA	2002	616	S/. 204.00	\$68.00
11	OMEBA	APENDICE TOMO VIII-I / APENDICE TOMO VIII-II	DRISKILL	MEXICO	2005	1022	S/. 1 241.37	\$428.06
TOTAL							S/. 2 769,75	\$937,52

Anexo N° 6

Proformas de libros especializados a adquirir por compra

CONCENTRA BUSINESS SAC

Calle Mello Franco 520 - 524 • Jesús María - Lima 11

Telefax: 4313752 **Cel.:** 997220428 / 997717650

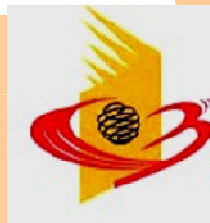
Nextel: 425*3841 / 108*9465

info@concentrabusiness.com

MSM: concentra.business@hotmail.com

Skype: concentra.business

www.concentrabusiness.com



EDITORIAL PORRUA

(México)

TITULO	AUTOR	PAGINA	AÑO	P. USAS
ADMINISTRACION Y LIDERAZGO PARA ORGANOS JURISDICCIONALES + 1 CD-ROM	ROJAS CABALLERO	201	2006	\$44.27
ARBITRAJE	GONZALES DE COSSIO	598	2008	\$84.44
ARBITRAJE DEPORTIVO	GONZALEZ DE COSSIO	106	2006	\$44.00
BIENES Y DERECHOS REALES	DE LA MATA PIZAÑA, FELIPE	536	2007	\$82.14
BREVARIOS JURIDICOS:LA PROTECCION DE LOS DATOS PERSONALES EN MEXICO	OVILLA BUENO	76	2005	\$25.90
BREVE HISTORIA DEL OBUDSMAN EN MEXICO	NARVAEZ HERNANDEZ	116	2006	\$38.00
COMERCIO INTERNACIONAL, REGIMEN JURIDICO ECONOMICO	SALDAÑA PEREZ	541	2008	\$79.40
CONTRATOS	CHIRINOS CASTILLO, JOEL	245	2007	\$46.18
CONTRATOS CIVILES	CASTRILLON Y LUNA, VICTOR	677	2007	\$86.88
CONTRATOS CIVILES TEORIA GENERAL Y ANALISIS EN PARTICULAR DE SUS DIVERSAS CLASES	SEPULVEDA SANDOVAL	1204	2006	\$161.00
CONTRATOS MERCANTILES ATIPICOS	ARCE GARGOLLO, JAVIER	511	2007	\$55.44
CONTROL Y VIGILANCIA DEL ORIGEN, MONTO Y USO DE LOS RECURSOS PARTIDARIOS. DOCTRINA, LEGISLACION JURISPRUDENCIA Y REGLAMENTOS	NAVARRO OLVERA	150	2005	\$29.80
COSAS Y SUCESIONES	DE IBARROLA	1122	2006	\$95.86
CRIMINOLOGIA CLINICA	RODRIGUEZ MANZANERA	374	2008	\$56.29
DELITOS ADUANEROS	HERNANDEZ ESTRADA, JOSE	111	2007	\$24.88
DELITOS CONTRA EL PATRIMONIO	PAVON VASCONCELOS	560	2005	\$66.00
DEMOCRACIA Y DERECHO A LA INFORMACION	MARTI CAPITANACHI	391	2007	\$59.72
DERECHO ADMINISTRATIVO Y ADMINISTRACION PUBLICA	FERNANDEZ RUIZ, JORGE	660	2008	\$76.49

DERECHO ADUANERO	CARVAJAL CONTRERAS, MAXIMO	509	2007	\$74.18
DERECHO BURSATIL CONTEMPORANEO, TEMAS SELECTOS	ALVAREZ-MACOTELA	372	2008	\$76.52
DERECHO CIVIL, PARTE GENERAL: PERSONAS, COSAS, NEGOCIO JURIDICO E INVALIDEZ	DOMINGUEZ MARTINEZ, JORGE	702	2008	\$58.46
DERECHO CIVIL. FAMILIA	DOMINGUEZ MARTINEZ, JORGE	746	2008	\$114.34
DERECHO CONSTITUCIONAL ELECTORAL	COVARRUBIAS DUEÑAS	390	2008	\$41.56
DERECHO CONTENCIOSO ELECTORAL	HUBER OLEA	368	2005	\$58.00
DERECHO DE LAS OBLIGACIONES	GUTIERREZ Y GONZALEZ, ERNESTO	1346	2008	\$124.42
DERECHO DEL COMERCIO ELECTRONICO	DE MIGUEL ASENSIO	340	2005	\$59.40
DERECHO FAMILIAR	ZAVALA PEREZ	540	2006	\$58.49
DERECHO FISCAL MEXICANO	SANCHEZ GOMEZ, NARCISO	637	2008	\$69.44
DERECHO INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS, ESENCIA Y TRASCENDENCIA(VOTOS EN LA CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS, 1991-2006)	CANCADO TRINDADE	1055	2007	\$122.45
DERECHO MERCANTIL	CASTRILLON Y LUNA, VICTOR	1192	2008	\$149.86
DERECHO NATURAL Y POSITIVO, ORIGEN Y EVOLUCION HISTORICO JURIDICA	CELORIO CELORIO	208	2005	\$74.00
DERECHO PENAL MEXICANO	GONZALEZ DE LA VEGA	480	2006	\$78.40
DERECHO PENAL PARTE GENERAL	DIAZ-ARANDA	424	2003	\$84.90
DERECHO PROCESAL FAMILIAR	GOMEZ FRODE, CARINA	264	2007	\$44.22
DERECHO PROCESAL MERCANTIL	FERNANDEZ FERNANDEZ, VICENTE	318	2008	\$49.36
DERECHO ROMANO, TRATADO ELEMENTAL	PETIT EUGENE	717	2007	\$44.18
DERECHOS HUMANOS, EFECTOS DE LAS SENTENCIAS INTERNACIONALES	SILVA GARCIA, FERNANDO	351	2007	\$58.41
DICCIONARIO DE DERECHO CONSTITUCIONAL	CARBONELL	758	2005	\$112.60
DICCIONARIO DE DERECHO FISCAL Y FINANCIERO, 2 TOMOS	RIOS GRANADOS	1150	2007	\$114.52
DICCIONARIO DE DERECHO PROCESAL CIVIL	PALLARES EDUARDO	847	2008	\$66.38
DOGMATICA SOBRE LOS DELITOS CONTRA LA VIDA Y LA SALUD PERSONAL	PORTE PETIT CANDAUDAP	552	2007	\$56.26
DOLO, CAUSALISMO FINALISMO, FUNCIONALISMO Y LA REFORMA PENAL EN MEXICO	DIAZ ARANDA	272	2004	\$38.80
EL AMPARO DENTRO DE LA PROBLEMÁTICA JURIDICO PENAL MEXICANA, 2 TOMOS	DEL ARENAL MARTINEZ	1198	2006	\$186.90
EL AMPARO PENAL INDIRECTO (SUSPENSION)	OJEDA BOHORQUEZ	648	2005	\$89.40
EL CONTROL JUDICIAL DE LA CONSTITUCIONALIDAD Y JUICIO DE AMPARO EN MEXICO	SILVA RAMIREZ, LUCIANO	611	2008	\$89.69
EL DERECHO A LA VIDA ¿Y LA MUERTE? PROCREACION HUMANA, FECUNDACION IN VITRO, CLONACION, EUTANASIA, SUICIDIO ASISTIDO Y ABORTO. PROBLEMAS ETICOS, LEGALES Y RELIGIOSOS	HURTADO OLIVER, XAVIER	268	2008	\$29.85
EL DERECHO DESDE SUS DISCIPLINAS	ARRIOLA, JUAN FEDERICO	842	2007	\$98.43
EL ERROR EN EL DERECHO PENAL	NAVA GARCES	394	2007	\$69.58
EL FINANCIAMIENTO DE LOS PARTIDOS POLITICOS	SANCHEZ GOMEZ, NARCISO	263	2007	\$39.48
EL JUICIO DE AMPARO EN MATERIA ADMINISTRATIVA	CARRANCO ZUÑIGA, JOEL	496	2008	\$79.33
EL MINISTERIO PUBLICO EN MEXICO	CASTRO, JUVENTINO	343	2008	\$46.86
EL PATRIMONIO	GUTIERREZ Y GONZALES, ERNESTO	1160	2008	\$129.44
EL PROCESO PENAL, SISTEMA PENAL Y DERECHOS HUMANOS	ZAFFARONI EUGENIO	728	2000	\$117.00

EL REGISTRO CIVIL	FERNANDEZ RUIZ	202	2007	\$36.59
EL SISTEMA ARBITRAL DEL CIADI	RODRIGUEZ JIMENEZ	530	2006	\$74.00
ENSAYOS JURIDICOS DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y ADMINISTRATIVO	HAMDAN AMAD, FAUZI	408	2008	\$59.65
ESTADO DE DERECHO Y CORRUPCION	CARDENAS	334	2005	\$57.00
ESTUDIOS SOBRE LA JURISDICCION CONSTITUCIONAL, CON ESPECIAL REFERENCIA AL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL ALEMAN	HESSE CONRAD	190	2005	\$54.00
ETICA JUDICIAL BASES PARA LA CONSTRUCCION DE UNA ETICA JUDICIAL EN HOMENAJE A LOS CIENTO CINCUENTA AÑOS IMPARTIENDO JUSTICIA TSJ	CASANUEVA REGUART	312	2006	\$50.00
FILOSOFIA DEL DERECHO TEORIA GLOBAL DEL DERECHO	PAMPILLO BALIÑO	166	2005	\$54.00
FORMULARIO TEORICO-PRACTICO DE CONTRATOS MERCANTILES	CARVALLO YAÑEZ, ERICK	432	2007	\$54.27
FRASES Y EXPRESIONES LATINAS	ELIAS AZAR	663	2006	\$140.00
FRAUDE PROCESAL: DOLO EN LOS PROCEDIMIENTOS ANTE AUTORIDAD JUDICIAL O ADMINISTRATIVA	REQUENA CARLOS	170	2008	\$29.79
GRAFOSCOPIA, AUTENTICIDAD	ORELLANO WIARCO	239	2008	\$46.92
INTRODUCCION AL DERECHO PROCESAL CONSTITUCIONAL	ESCOBAR FORNOS	306	2005	\$86.00
INTRODUCCION AL DERECHO PROCESAL CONSTITUCIONAL	HERNANDEZ VALLE	186	2005	\$69.00
INTRODUCCION AL ESTUDIO DEL DERECHO AMBIENTAL	GUTIERREZ NAJERA, RAQUEL	599	2007	\$52.68
INVERSION EXTRANJERA. EXTRANJEROS Y SOCIEDADES	CARDENAS GONZALEZ	323	2007	\$59.62
JUICIO DE AMPARO INQUIETUDES CONTEMPORANEAS	CARRANCO ZUÑIGA	264	2005	\$43.00
JUSTICIA ELECTORAL Y GARANTISMO JURIDICO	OROZCO HENRIQUEZ	339	2006	\$59.62
LA AVERIGUACION PREVIA	OSORIO Y NIETO	562	2006	\$89.00
LA CONTRATACION POR MEDIOS ELECTRONICOS	AZAR EDGAR ELIAS	432	2005	\$115.00
LA EXTRADICION INTERNACIONAL, PREGUNTAS, RESPUESTAS Y CASOS PRACTICOS	LUNA ALTAMIRANO, JESUS GUADALUPE	238	2007	\$39.85
LA FIRMA ELECTRONICA Y LAS ENTIDADES DE CERTIFICACION	REYES KRAFFT, ALFREDO ALEJANDRO	260	2008	\$44.50
LA INVESTIGACION MINISTERIAL PREVIA	MARTINEZ GARNELO, JESUS	1213	2008	\$116.43
LA JURISDICCION CONSTITUCIONAL DE LA LIBERTAD (TEORIA GENERAL, ARGENTINA, MEXICO, CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS)	BRAGE CAMAZANO	220	2005	\$58.00
LA JURISDICCION CONSTITUCIONAL Y LOS TRIBUNALES CONSTITUCIONALES DE SUDAMERICA EN LA ALBORADA DEL SIGLO XXI	NOGUEIRA ALCALA	304	2004	\$68.40
LA LICITACION PUBLICA Y OTROS MEDIOS PARA LA CONTRATACION ADMINISTRATIVA	MANZANO ORTEGA	88	2004	\$28.50
LA PARTICIPACION CIUDADANA	ROJAS DIAZ DURAN, ALEJANDRO	166	2007	\$32.16
LA PRUEBA CIENTIFICA DE LA FILIACION	LOPEZ FAUGIER	532	2005	\$87.00
LA SUSPENSION EN EL JUICIO DE AMPARO, CUADERNO DE TRABAJO 3	RODRIGUEZ MINAYA, JUAN RAMON	650	2008	\$104.15
LAS FUENTES DEL DERECHO EN EL SISTEMA JURIDICO ANGLOAMERICANO	ROJAS AMANDI	286	2005	\$82.00
LAS GARANTIAS INDIVIDUALES	BURGOA ORIHUELA, IGNACIO	814	2008	\$94.50
LECCIONES DE DERECHO BANCARIO	MENDOZA MARTELL, PABLO	509	2007	\$69.37
LINEAMIENTOS ELEMENTALES DE DERECHO PENAL (PARTE GENERAL)	CASTELLANOS FERNANDO	363	2008	\$39.98
LOS PROBLEMAS DE LEGITIMACION EN LOS PROCESOS CONSTITUCIONALES	GOZAINI OSVALDO	202	2005	\$54.40
MARCO JURIDICO DEL DERECHO DE AUTOR EN MEXICO	SERRANO MIGALLON, FERNANDO	645	2008	\$86.75

MARCO JURIDICO MEXICANO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL, VOLUMEN 1, PARTE NACIONAL	SONI FERNANDEZ	530	2007	\$78.46
MARCO JURIDICO MEXICANO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL, VOLUMEN 2. PARTE INTERNACIONAL	SONI FERNANDEZ, MARIANO	1267	2008	\$144.22
OFERTAS PUBLICAS DE ADQUISICION	JIMENEZ ZORRILLA	130	2004	\$28.50
PERSPECTIVAS ETICO-JURIDICAS DE LA CLONACION TERAPEUTICA	SANCHEZ SIFRIANO, REYNA	405	2008	\$57.27
PRISION ABIERTA UNA NUEVA EXPERIENCIA PENOLOGICA	NEUMAN ELIAS	506	2006	\$77.00
PRONTUARIO ELEMENTAL DE DERECHO ROMANO Y SUS FUENTES	BELTRAN QUIBRERA	458	2006	\$115.20
PROPUESTAS SOBRE EL MINISTERIO PUBLICO Y LA FUNCION DE INVESTIGACION DE LA SUPREMA CORTE	CARPISO JORGE	112	2005	\$38.80
PSICOLOGIA CRIMINAL	MARCHIORI HILDA	305	2007	\$36.64
REFORMA CONSTITUCIONAL Y CONTROL DE CONSTITUCIONALIDAD: LIMITES A LA JUDICIABILIDAD DE LA ENMIENDA	GUSTAVO FERREYRA	656	2007	\$69.45
REVISTA INTERNACIONAL DE DERECHO	ASOCIACION MUNDIAL	252	2005	\$64.00
SISTEMA DE DERECHOS, MAGISTRATURA Y PROCESOS CONSTITUCIONALES EN AMERICA LATINA	SAGUES NESTOR	108	2004	\$39.00
TECNICA PARA LA ELABORACION DE UNA SENTENCIA DE AMPARO DIRECTO	MARROQUIN ZALETA	376	2006	\$45.00
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y DE LAS COMUNICACIONES: ASPECTOS LEGALES	ITAM	464	2005	\$75.50
TEMAS SELECTOS DE COMERCIO INTERNACIONAL	REYES DIAZ, CARLOS HUMBERTO	512	2008	\$81.53
TEORIA DE LAS OBLIGACIONES	GALINDO GARFIAS	331	2008	\$38.93
TEORIA GENERAL DE LAS OBLIGACIONES	RICO ALVAREZ	617	2007	\$78.58
TEORIA PURA DEL DERECHO	KELSEN HANS	368	2005	\$45.00
TEORIAS ACERCA DE LA SOBERANIA Y LA GLOBALIZACION	GONZALEZ MARIA	158	2005	\$55.00
TRANSFERENCIA ILICITA DE RECURSOS DEPOSITADOS EN BANCOS	ZAMORA PIERCE	72	2006	\$15.40
TRATADO DE DERECHO DIPLOMATICO Y CONSULAR	LOPEZ-BASSOLS	848	2006	\$122.00
TRATADO DE LOS DELITOS Y DE LAS PENAS	BECCARIA	256	2005	\$38.80
TRATADO SOBRE DERECHO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	GARCIA GARCIA	888	2005	\$87.00
TRATADO TEORICO PRACTICO DEL JUICIO DE AMPARO	CHAVEZ CASTILLO RAUL	518	2004	\$85.45
UN PROYECTO DE VIDA PARA DIRECTIVOS, PLANEACION DE VIDA Y CARRERA DE TRABAJO	ACOSTA GONZALEZ	180	2005	\$38.00
USURA, LA LESION EN LOS CONTRATOS	LICONA VITE, CECILIA	587	2008	\$86.22

*** EXISTENCIA DE LIBROS HASTA AGOTAR STOCK ***

CONDICIONES DE VENTA:

- 1.- DELIVERY GRATIS SOLO EN LIMA METROPOLITANA
- 2.- EL VALOR DE LOS PRECIOS NO INCLUYEN LOS GASTOS DE ENVIO A PROVINCIAS,
- 3.- PARA ENVIO A PROVINCIA: SE LE ENVIARA UNA PROFORMA INCLUYENDO LOS GASTOS DE ENVIO
- 4.- STOCK SUJETO A EXISTENCIA Y CAMBIO DE PRECIOS SIN PREVIO AVISO